

**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES**  
**UCC / SEDE MANAGUA**



**COORDINACIÓN DE CARRERA DE DERECHO CON ÉNFASIS EN GERENCIA  
EMPRESARIAL.**

*ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN LOS  
PROCESOS DE MEDIACIONES CIVILES ANTE LA DIRAC EN EL PERÍODO DE  
ENERO A MARZO DEL AÑO 2023 EN EL MUNICIPIO DE MANAGUA*

**AUTORA:**

MSc. Yolayna Lilieth Madrigal Ferrufino.

**Asesor Metodológico:**

Lic. Octavio Saldaña Aranda

**Managua, Nicaragua, Agosto, 2023.**

***“Análisis del desarrollo de las habilidades blandas en los procesos de Mediaciones Civiles ante la DIRAC en el periodo de Enero a Marzo del año 2023 en el Municipio de Managua”.***

## RESUMEN

En el desarrollo de las relaciones sociales existen diversos factores que pueden generar conflictos, los que se pueden desarrollar en los diferentes ámbitos; sociales, jurídicos-legales y económicos, en el ámbito jurídico, las relaciones y diversos actos jurídicos en materia civil también son susceptibles de dichos conflictos, por lo que se han creado mecanismos jurídicos que coadyuvan a la resolución de conflictos a través de Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC), tales como la mediación y el arbitraje. La Mediación en Nicaragua, ha sido utilizada como un medio para dirimir los conflictos en las causas civiles e incluso en las faltas penales, pero en la primera instancia ha sido un mecanismo que ha contribuido a dirimir las controversias no solo individuales sino también empresariales surgidas en diferentes entidades y áreas; este mecanismo desarrollado e implementado por la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos y su labor ha contribuido a descongestionar el tráfico jurídico de los Tribunales de Justicia y ha acercado más a la población garantizando el derecho de acceso a la justicia a través del desarrollo de una cultura de paz, dialogo y bienestar social.

La implementación de las mediaciones en materia civil, con la entrada en vigencia de la Ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje trajo consigo el fortalecimiento del funcionamiento de la DIRAC y con la entrada en vigencia y publicación de la Ley 902, Código de Procedimiento Civil de la Republica de Nicaragua se modernizó el proceso judicial civil, se implantó y se hizo necesario agotar la vía de la mediación previo a la interposición de una causa y salvo causas especiales, esto es un requisito sine quanon para el desarrollo de las causas judiciales y con esto se hace necesario la formación integral de los profesionales que realizan estas mediaciones civiles, ésta formación no solo enfocada en las habilidades duras y la formación profesional propias de sus funciones, sino también en las denominadas habilidades blandas, las que permitan a los profesionales del Derecho, que realizan éstos procesos, encausar a las partes a que logren realizar acuerdos en las mediaciones, debido a que dichas habilidades blandas son parte integral de la formación de los mediadores como tal.

**Palabras Claves:** Mediación, Habilidades Blandas, Métodos Alternos de Solución de Conflictos, DIRAC, Mediador, Mediaciones civiles.

## SUMMARY

In the development of social relationships there are various factors that can generate conflicts, which can develop in different areas; social, legal-legal and economic, in the legal field, relationships and various legal acts in civil matters are also susceptible to said conflicts, which is why legal mechanisms have been created that contribute to the resolution of conflicts through Alternative Methods of Conflict Resolution (MASC), such as mediation and arbitration. Mediation in Nicaragua has been used as a means to resolve conflicts in civil cases and even in criminal offenses, but in the first instance it has been a mechanism that has contributed to settling not only individual but also business disputes that have arisen in different entities and areas; This mechanism developed and implemented by the Directorate of Alternative Conflict Resolution and its work has contributed to decongesting the legal traffic of the Courts of Justice and has brought the population closer, guaranteeing the right of access to justice through the development of a culture of peace, dialogue and social well-being.

The implementation of mediations in civil matters, with the entry into force of Law 540, Mediation and Arbitration Law, brought with it the strengthening of the operation of the DIRAC and with the entry into force and publication of Law 902, Code of Civil Procedure of the Republic of Nicaragua, the civil judicial process was modernized, it was implemented and it became necessary to exhaust the mediation route prior to the filing of a case and except for special cases, this is a sine quanon requirement for the development of judicial cases and This makes it necessary to provide comprehensive training for the professionals who carry out these civil mediations, this training not only focused on the hard skills and professional training inherent to their functions, but also on the so-called soft skills, which allow the professionals of the Law, which these processes carry out, direct the parties to reach agreements in mediations, because these soft skills are an integral part of the training of mediators as such.

**Keywords:** Mediation, Soft Skills, Alternative Conflict Resolution Methods, DIRAC, Mediator, Civil Mediations.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|  |     |
|--|-----|
| INTRODUCCIÓN .....   | 1   |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....   | 3   |
| 1.1.-Antecedentes, Contexto del Problema y Contexto de la Investigación .....                                      | 3   |
| 1.2.- Objetivos.....   | 5   |
| 1.3.- Descripción del Problema .....   | 6   |
| 1.4.- Preguntas Centrales de Investigación .....   | 8   |
| 1.5.- Justificación .....  | 9   |
| 1.6.- Limitaciones.....  | 11  |
| 1.7.- Supuestos Básicos. ....  | 12  |
| 1.8.-Entrada al Campo y Definición del Contexto de Estudio.....  | 13  |
| 1.9.- Categorías, Temas y Patrones Emergentes de la Investigación.....   | 14  |
| CAPÍTULO II: PERSPECTIVA TEÓRICA .....   | 16  |
| 2.1.- Estado Del Arte.....   | 16  |
| 2.2.- Perspectiva Teórica Asumida .....  | 17  |
| CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO .....  | 144 |
| 3.1.- Tipo de Investigación: .....   | 144 |
| 3.2.- Área de Estudio: .....   | 145 |
| 3.3.- Muestra Teórica y Sujetos de Estudio: .....  | 146 |
| 3.4.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. ....  | 147 |
| 3.5.- Criterios de Calidad: Credibilidad, Confiabilidad, Confirmabilidad,<br>Transferibilidad Y Triangulación..... | 148 |
| 3.6.- Procesamiento de Datos y Análisis de la Información .....  | 150 |
| 3.7.- Operacionalización de Variables.....   | 151 |
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....   | 156 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN. ....   | 219 |
| CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES .....   | 226 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....   | 230 |
| ANEXOS O APENDICES.....  | 232 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabla 1.</b> Base de Datos Utilizadas .....  | 16  |
| <b>Tabla 2.</b> Principales teorías y aportes del tema de investigación.....  | 16  |
| <b>Tabla 3.</b> Métodos alternos contenidos en la legislación nicaragüense .....  | 143 |
| <b>Tabla 4.</b> Operacionalización de variable del Objetivo Especifico 1 .....  | 151 |
| <b>Tabla 5.</b> Operacionalización de variable del Objetivo Especifico 2 .....  | 152 |
| <b>Tabla 6.</b> Operacionalización de variable del Objetivo Especifico 3 .....  | 153 |
| <b>Tabla 7.</b> Cuadro comparativo de Entrevista realizada a dos mediadores Civiles de DIRAC: .....   | 159 |
| <b>Tabla 8.</b> Consolidado de Mediaciones Civiles a Nivel Nacional.....  | 166 |
| <b>Tabla 9.</b> Consolidado de las Mediaciones Civiles durante el Proceso.....  | 167 |
| <b>Tabla 10.</b> Consolidado de las Mediaciones Civiles realizadas de forma Previa al Proceso. ....   | 169 |
| <b>Tabla 11.</b> Consolidado de los acuerdos y no acuerdos en mediaciones previas y durante el proceso.....   | 170 |
| <b>Tabla 12.</b> Detalle de las solicitudes y de las mediaciones realizadas por circunscripciones a Nivel Nacional en las Sedes Civiles y Penales en el periodo de 09 de Enero al 31 de Marzo del año 2023. ....                              | 172 |
| <b>Tabla 13.</b> Resumen Informativo de las Mediaciones Civiles en Sedes de Policía Nacional o sedes Penales de la Circunscripción de Managua en el periodo de Enero a Marzo del año 2023 y % de Efectividad de las Mediaciones Civiles. .... | 175 |
| <b>Tabla 14.</b> Consolidado de Pretensiones mediadas conforme la Ley 902 .....   | 178 |
| <b>Tabla 15.</b> Consolidado de Mediaciones Civiles (CPCN), Sedes Penales de Managua, Reporte del 09 de enero al 31 de marzo de 2023. ....  | 180 |
| <b>Tabla 16.</b> Consolidado de las mediaciones civiles de acuerdo al CPCN, realizados en sedes penales en el Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023. ....  | 185 |
| <b>Tabla 17.</b> Parámetros de respuesta de preguntas del Test de autoevaluación DIRAC .....  | 189 |
| <b>Tabla 18.</b> Porcentaje de participación de los mediadores en referencia al sexo de los participantes .....   | 190 |
| <b>Tabla 19.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023 .....   | 191 |
| <b>Tabla 20.</b> Porcentaje de escucha activa .....   | 192 |
| <b>Tabla 21.</b> Porcentaje expresión efectiva .....  | 193 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabla 22.</b> Porcentaje de nivel de transmisión de ideas complejas de forma comprensible .....  | 194 |
| <b>Tabla 23.</b> Porcentaje de nivel de comunicación abierta y honesta .....  | 195 |
| <b>Tabla 24.</b> Porcentaje del nivel de Resolución de conflictos y malentendidos mediante la comunicación efectiva .....                 | 196 |
| <b>Tabla 25.</b> Porcentaje del nivel de empatía .....  | 197 |
| <b>Tabla 26.</b> Porcentaje de nivel de interés, preocupación por las necesidades y experiencias de los demás .....                       | 198 |
| <b>Tabla 27.</b> Porcentaje del nivel de gestiona miento de emociones personales para mantener un enfoque empático .....                  | 199 |
| <b>Tabla 28.</b> Porcentaje de nivel de adaptación del comportamiento y lenguaje según las necesidades emocionales de lo demás. ....      | 200 |
| <b>Tabla 29.</b> Porcentaje de nivel de apoyo emocional a las personas en situaciones difíciles .....                                     | 201 |
| <b>Tabla 30.</b> Porcentaje de nivel de identificación de diferentes perspectivas en pro de encontrar soluciones de compromiso .....      | 202 |
| <b>Tabla 31.</b> Porcentaje de nivel de uso de estrategias de negociación para llegar a acuerdos beneficiosos para todas las partes. .... | 203 |
| <b>Tabla 32.</b> Porcentaje de nivel de gestiona miento de conflictos de manera constructiva .....  | 204 |
| <b>Tabla 33.</b> Porcentaje de nivel de manejo de situaciones de alta tensión .....   | 205 |
| <b>Tabla 34.</b> Porcentaje de nivel de búsqueda activa de alternativas para resolver conflictos de manera eficiente .....                | 206 |
| <b>Tabla 35.</b> Porcentaje de nivel de expresión de opiniones personales de manera respetuosa.....                                       | 207 |
| <b>Tabla 36.</b> Porcentaje del nivel de defensa de los derechos sin agredir a los demás .....  | 208 |
| <b>Tabla 37.</b> Porcentaje del nivel de reciprocidad de la escucha de las opiniones de los demás .....                                   | 209 |
| <b>Tabla 38.</b> Porcentaje del nivel de establecimiento adecuado de los limites personales .....   | 210 |
| <b>Tabla 39.</b> Porcentaje de nivel de búsqueda de soluciones que sean mutuamente satisfactorias para las situaciones de conflicto ..... | 211 |
| <b>Tabla 40.</b> Resultados de la entrevista a Directora de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC) .....            | 213 |



## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |     |
|--|-----|
| <b>Figura 1.</b> Ubicación de DIRAC sede central Ubicación satelital de DIRAC sede central .....   | 145 |
| <b>Figura 2.</b> Representación Gráfica del Consolidado de Mediaciones Civiles a Nivel Nacional .....  | 166 |
| <b>Figura 3.</b> Grafica Representativa de la Tabla 9 Consolidado de las Mediaciones Civiles realizadas durante el Proceso en el periodo comprendido del 09 de enero al 31 de marzo, 2023. ....  | 168 |
| <b>Figura 4.</b> Representación Gráfica de las Solicitudes de Mediaciones realizadas previas al proceso. ....  | 169 |
| <b>Figura 5.</b> Grafica Representativa de la tabla 11 Consolidado de Acuerdos y No acuerdos en Mediación Civil Previas y Durante el Proceso. ....   | 171 |
| <b>Figura 6.</b> Grafica Representativa de la tabla 12 Consolidado de solicitudes de mediaciones realizadas por Circunscripciones a Nivel Nacional en las Sedes Civiles y Penales en el Periodo de Enero a Marzo del año 2023. (Obsérvese que el Municipio de Managua, es el que tiene más cantidad de Solicitudes de Mediaciones Civiles). .... | 173 |
| <b>Figura 7.</b> Gráfico Representativo del Estado de las Solicitudes de Mediaciones Civiles en la Circunscripción de Managua, en el periodo de enero a marzo, 2023. ....  | 174 |
| <b>Figura 8.</b> Gráfico Representativo de consolidado de pretensiones mediadas conforme ley 902, CPCN a nivel nacional, Solo se incluyeron aquellas pretensiones que tuvieron solicitud, las que no tienen ninguna cantidad de solicitud no están reflejadas en la figura representativa que se muestra a continuación: .....                   | 179 |
| <b>Figura 9.</b> Detalle de las Solicitudes de Mediaciones Civiles en el Departamento de Managua, en el periodo Enero a Marzo 2023. ....   | 181 |
| <b>Figura 10.</b> Detalle de Mediaciones Civiles Realizadas en el Departamento de Managua, de acuerdo al CPCN, detallados por sede de la DIRAC, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023. ....  | 182 |
| <b>Figura 11.</b> Acuerdos Alcanzados en Mediación en el Departamento de Managua, por cada sede de la DIRAC, en el periodo de Enero a Marzo del Año 2023. ....   | 182 |
| <b>Figura 12.</b> Resultados de NO ACUERDO en las Mediaciones Civiles del Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023. ....   | 183 |
| <b>Figura 13.</b> Resultados de Inasistencias en las Solicitudes de Mediaciones Civiles del Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023. ....   | 183 |
| <b>Figura 14.</b> Resultados de las Solicitudes de Mediaciones Civiles que se programaron en Nueva Sesión en sedes de la DIRAC del Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023. ....  | 184 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>Figura 15.</b> Resultados de las Solicitudes de Mediaciones Civiles que continuaron en Tramite, en sedes de la DIRAC del Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023. ....                             | 184 |
| <b>Figura 16.</b> Grafica representativa del Total de Solicitudes (De un Total de 426) de Mediaciones Civiles (CPCN), realizados en sedes penales en el Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023. .... | 187 |
| <b>Figura 17.</b> Grafica representativa del Total de mediaciones Civiles (124), realizadas en sedes penales de la DIRAC en el Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023. ....                          | 187 |
| <b>Figura 18.</b> Grafica representativa del Total de acuerdos en mediaciones Civiles (84), realizadas en sedes penales de la DIRAC en el Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023. ....               | 188 |
| <b>Figura 19.</b> Grafica representativa del Total de mediaciones Civiles que NO lograron ACUERDOS (40), en las sedes penales de la DIRAC en el Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023. ....         | 188 |
| <b>Figura 20.</b> Muestra el porcentaje de participación en la realización de Test de Autoevaluación de los Mediadores para determinar el nivel de manejo de habilidades blandas en las mediaciones civiles de la DIRAC. ....      | 190 |
| <b>Figura 21.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023, comunicación interpersonal, (literal a). ....                                  | 193 |
| <b>Figura 22.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023, comunicación interpersonal, (literal b). ....                                  | 194 |
| <b>Figura 23.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023, comunicación interpersonal (literal c). ....                                   | 195 |
| <b>Figura 24.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023, comunicación interpersonal (literal d). ....                                   | 196 |
| <b>Figura 25.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023, comunicación interpersonal, (literal e). ....                                  | 197 |
| <b>Figura 26.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023. Empatía, (literal a). ....   | 198 |
| <b>Figura 27.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023. Empatía, (literal b). ....   | 199 |
| <b>Figura 28.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023. Empatía, (literal c). ....   | 200 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>Figura 29.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023. Empatía, (literal d).                  | 201 |
| <b>Figura 30.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Empatía, (literal e).                  | 202 |
| <b>Figura 31.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023, Resolución de conflictos. (literal a). | 203 |
| <b>Figura 32.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023, Resolución de conflictos, (literal b). | 204 |
| <b>Figura 33.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Resolución de conflictos (literal c).  | 205 |
| <b>Figura 34.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Resolución de conflictos, (literal d). | 206 |
| <b>Figura 35.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Resolución de conflictos, (literal e). | 207 |
| <b>Figura 36.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Comunicación asertiva, (literal a).    | 208 |
| <b>Figura 37.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Comunicación asertiva, (literal b).    | 209 |
| <b>Figura 38.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Comunicación asertiva, (literal c).    | 210 |
| <b>Figura 39.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Comunicación asertiva, (literal d).    | 211 |
| <b>Figura 40.</b> Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Comunicación asertiva, (literal e).    | 212 |

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo considera el análisis de las habilidades blandas desarrolladas por parte de los Mediadores civiles de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC) en el desarrollo de sus funciones, así como las incidencias en los resultados de las mediaciones a través del logro de un acuerdo exitoso y su cumplimiento efectivo entre las partes que solicitan dicho trámite en esta institución.

Primeramente, el estudio brinda un concepto de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) y además el concepto de las habilidades blandas para establecer en qué consisten las mismas, el por qué se denominan “blandas” y cuáles son las principales habilidades que deberá desarrollar el Mediador en dichos procesos para encausar la mediación como un proceso propositivo y pacífico entre las partes y lograr el cumplimiento de dicho acuerdo de mediación.

Además de brindar un análisis y una clasificación de los MASC para determinar sus características particulares y diferencias entre los diversos tipos de MASC. A su vez el presente análisis muestra un resumen de los diferentes instrumentos legales encausados a la creación de la DIRAC, así como describe las funciones de la misma de acuerdo a dichos instrumentos legales brindando un panorama del quehacer de la máxima institución desarrolladora de los métodos de resolución alternativa de conflictos la que en este año cumplirá veintitrés años de ejercicio en el desarrollo de los MASC en Nicaragua.

Así mismo, se presenta la Normativa General de la DIRAC y el Código de Ética de los funcionarios del Poder Judicial relacionados al quehacer y desarrollo de las funciones de los Mediadores de la DIRAC, ya que este último instrumento quiere presentar el perfil de los mismos como funcionarios públicos adscritos al Poder Judicial, para analizar si las normativas e instrumentos toman en consideración en el perfil del funcionario las habilidades blandas en la implementación de las mediaciones. El estudio, también muestra la regulación de los MASC en la Ley 540 y en la Ley 902 y finalmente concluye con el análisis de los instrumentos aplicados en dicha investigación para presentar si existe el dominio y conocimiento de los mediadores de

las habilidades blandas, así como los datos estadísticos de las mediaciones civiles entre Enero a Marzo, del año 2023.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1.-Antecedentes, Contexto del Problema y Contexto de la Investigación

En Nicaragua se logró una modernización del proceso judicial, pasando de un proceso escrito a un proceso oral, en este sentido los análisis judiciales realizados, demostraron que el sistema de juicios escritos no permitía resolver las causas judiciales en forma agilizada y esto fue una de las razones para que se transformara el sistema de juicios de manera oral, esto con la finalidad de evitar atrasos en la administración de justicia.

Previo a esta modernización de los sistemas orales, en el sistema judicial, se realizaron acciones para la implementación y creación de mecanismos de apoyo a los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC), ya que existía la necesidad de sobrellevar los procesos relacionados con el ordenamiento territorial en los que era indispensable concretizar los fines y objetivos de la aplicación de la Ley 278 "Ley de la Propiedad Reformada Urbana y Agraria", vigente en ese momento.

A su vez, se encontraba vigente el Convenio suscrito entre el BID-Corte Suprema de Justicia e Intendencia de la Propiedad, convenio que desarrolló el programa de apoyo a los Métodos Alternos de solución de Conflictos Relativos a la Propiedad y surge la necesidad de organizar una instancia administrativa dependiente de la Corte Suprema de Justicia, que administrara dichos métodos, con lo que se creó el **Acuerdo No. 77**, de la Corte Suprema de Justicia, aprobado el 13 de Abril del 2000 y Publicado en la Gaceta, Diario Oficial No. 90 del 15 de Mayo del 2000, relativo a la Mediación, con el mismo, se creó la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), la que desde un primer momento, se concibió como una dependencia especializada del Poder Judicial encargada de brindar el marco institucional y técnico necesario para el funcionamiento de la mediación y el arbitraje como Métodos Alternos para la Solución de Conflictos relativos a la propiedad, así sucesivamente se logro implementar y fortalecer los MASC en asuntos relacionados a la propiedad, tal y como era el objetivo del Convenio entre el BID y la Corte Suprema de Justicia.

Posteriormente en el proceso de modernización del sistema judicial y la implementación de los diversos mecanismos de solución alterna de conflictos, tales como la mediación y el arbitraje, entre otros, surgió la publicación de la Ley 540, Ley de Medición y Arbitraje, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, N°166, del 24 de junio del año 2005.

No puede establecerse con claridad ni existen estadísticas que den cuenta de la duración media de los procesos judiciales, durante los procesos escritos que se realizaban previos a la modernización para implementar la oralidad del sistema judicial, pero dichos procesos resultaban para los usuarios procesos extensos en los que los procedimientos judiciales sobre todo en materia civil duraban años; lo anterior, provocó que al instaurarse los procesos orales, se implementaran conjuntamente los métodos alternos de solución de conflictos (MASC), los cuales han tratado de brindar una solución agilizada, racional y complementaria para resolver conflictos en materia legal y fortalecer el derecho de acceso a la justicia.

A su vez, los MASC representan un aspecto positivo en la actividad jurisdiccional, pues las mediaciones pueden realizarse de forma previa o bien durante el proceso judicial y coadyuvan con la celeridad del proceso judicial y la culminación de un conflicto resuelto de manera armónica.

Por lo antes expuesto, es importante evaluar y dar seguimiento a estos métodos alternos de solución de conflictos, en especial los procesos de mediaciones civiles, principalmente prestar atención a la función que desarrollan los mediadores de la DIRAC y la puesta en práctica de las llamadas habilidades blandas por parte de los mismos, pues las mediaciones constituyen un requisito indispensable a cumplir antes de llegar a la instancia judicial, por lo que el desarrollo de las habilidades blandas en estos procesos por parte de los mediadores en materia civil, marcan la diferencia con los acuerdos que suscriben y logran las partes en dichos procesos. Por tanto las funciones y la puesta en práctica de las habilidades blandas de los mediadores en dichos procesos son el objeto de estudio del presente trabajo investigativo.

## 1.2.- Objetivos

### Objetivo general:

- ) Analizar el desarrollo de las habilidades blandas en los procesos de Mediaciones Civiles ante la DIRAC en el periodo de enero a marzo del año 2023 en el Municipio de Managua.

### Objetivos específicos:

1. Brindar un concepto de mecanismos alternos de solución de conflictos y habilidades blandas en el contexto de los procesos de mediaciones civiles desarrolladas en la DIRAC para determinar la importancia de la aplicación de dichas habilidades en los MASC hacia el logro de una solución de controversias.
2. Caracterizar la función de los mediadores en el desarrollo de las mediaciones civiles para determinar el resultado del índice de la aplicación de habilidades blandas en dichos procesos.
3. Presentar un diagnóstico de la puesta en práctica efectiva y la aplicación de las habilidades blandas durante las mediaciones civiles desarrolladas ante la DIRAC.
4. Proponer un perfil del mediador para el desarrollo de las habilidades blandas en los procesos de mediaciones civiles desarrolladas por la DIRAC.



### **1.3.- Descripción del Problema**

El análisis de la aplicación de las habilidades blandas es de gran importancia y significado para el desarrollo de las mediaciones civiles que implementa la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC) en el territorio nacional, especialmente en el municipio de Managua, esta institución adscrita al Poder Judicial, se encarga de implementar mecanismos alternos de solución de conflictos, (MASC), que traten de poner fin o de dirimir controversias surgidas en el marco de un acuerdo o negociación entre sujetos o partes inmersas en un conflicto, para coadyuvar a la Administración de Justicia y descongestionar el tráfico de causas judiciales, de ahí se desprenden la problemática que significa darle fin a un conflicto de manera pacífica y la importancia de los MASC.

El problema que se presenta en esta investigación se relaciona con los procesos de mediación y en la determinación y análisis de las habilidades blandas que deben utilizar los mediadores en el desarrollo de las mediaciones civiles en la DIRAC, ya que en dicho proceso, no puede aplicarse el criterio del mediador directamente, sino que el mismo actúa como tercero imparcial, encargado de encausar únicamente a las partes a que sean éstas las que propongan acuerdos o negociaciones y logren solucionar el conflicto con una propuesta satisfactoria para ambos.

Para tener los resultados antes descritos, se hace necesario por parte del mediador poner en práctica y desarrollar las habilidades blandas que coadyuvan al proceso de mediación de las partes, para que las mismas comprendan que la vía del diálogo y el acuerdo pacífico es de mayor provecho, para ambas y que la aplicación de habilidades blandas coadyuva a este fin, primero es indispensable conocer cuáles son y para qué sirven cada una de ellas, así como los efectos que causan tanto de manera individual desde la parte emocional hasta lograr un efecto jurídico al brindar un mecanismo de solución alterna al conflicto en el que las partes eviten pasar un largo proceso judicial que pretenda declarar solo a una de las partes ganadora dentro del conflicto, sino por el contrario, que ambas partes resulten ganadoras a través de una mediación.

La problemática que surge en las mediaciones civiles es que las mismas logren los objetivos de ambas partes, que ambas resulten beneficiados del acuerdo y propuestas que realizan y que logren encontrar en la mediación una solución pacífica que no les prive de obtener sus pretensiones pero que también les permita el ahorro de recursos económicos que se invierten en un proceso y el desgaste emocional que el mismo proceso provoca y se contribuya a un entorno y cultura de paz y dialogo.

Con frecuencia se piensa y dice que la mediación es fácil, sin tomar en cuenta que como MASC, la mediación implica la puesta en práctica de las habilidades blandas por parte de los mediadores, que estos como individuos sean neutrales y encausen a las partes a lograr un acuerdo a sabiendas que llegan a la mediación con voluntad pero al mismo tiempo con molestias y desagrados muchas veces causadas por una comunicación ineficaz y mal encausada, la que debe ser redirigida por el mediador sin trastocar susceptibilidades.

#### 1.4. Preguntas Centrales de Investigación

Dentro de este trabajo investigativo se plantea las preguntas centrales sobre:

**¿Por qué es necesario la puesta en práctica de las habilidades blandas en la Mediación, como Método Alterno de Solución de Conflictos?, ¿Cuáles son los efectos legales de la aplicación de las habilidades blandas por parte de los mediadores en el desarrollo de las mediaciones civiles realizadas en la DIRAC en los meses de enero a marzo del año 2023?**, esto con el fin de comprender el alcance de la puesta en práctica de las habilidades blandas en los procesos de mediación.

A su vez se plantea la pregunta **¿Cuál es la trascendencia legal de la aplicación de las habilidades blandas en los procesos de mediaciones civiles que desarrolla la DIRAC?**, con el fin de verificar si estas tienen que ver o están relacionadas directamente con el desarrollo de la Mediación y que si el poner en la práctica las mismas en dichos procesos tiene efectos positivos en cuanto a la obtención de los acuerdos dentro de las mediaciones civiles.

Con la aplicación de los instrumentos de investigación además surge la pregunta de si **¿Existe conocimiento y aplicación de habilidades blandas por parte de los mediadores civiles de la DIRAC?** y dentro del contexto del estudio y la parte teórica se plantea **¿Qué son los Métodos alternos de Solución de Conflictos (MASC)?, ¿Cuáles son los antecedentes de los MASC aplicados por la DIRAC?** y a su vez **¿Qué son las habilidades blandas principales que deben ser consideradas por los mediadores en los procesos de mediaciones civiles?** Y finalmente si **¿Existe una normativa jurídica o protocolo de actuaciones dirigidos a la aplicación de las habilidades blandas dirigidas a regular la actuación de los mediadores civiles de la DIRAC?**

## **1.5.- Justificación**

En el ámbito legal, tomando en cuenta que la Ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje, tiene como ámbito de aplicación, implementar los Métodos Alternos de Solución de Controversias, (MASC), tales como la Mediación y Arbitraje, tanto de carácter nacional como internacional y que sus principios rectores, de acuerdo al contenido de la misma ley, se definen como la Preeminencia de la autonomía de la voluntad de las partes, igualdad de las partes, confidencialidad, privacidad, informalidad y flexibilidad del procedimiento, celeridad, concentración, inmediación de la prueba, buena fe, principio pro arbitraje, debido proceso y derecho de defensa es importante hacer un análisis específico en materia de mediaciones civiles, implementadas por la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, ya que estos mecanismos son de vital importancia dentro del marco del derecho de acceso a la justicia.

Por lo anterior, es de igual importancia analizar el proceso que la entidad encargada de realizar las mediaciones civiles, como lo es la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), realiza no solo en el procedimiento de las mediaciones civiles, desarrolladas en el periodo de Enero a Marzo del corriente año dos mil veintitrés, sino también en cuanto a la aplicación de las habilidades blandas por parte de los funcionarios que desarrollan dichas medicaciones con el fin de lograr un acuerdo entre las partes.

Es necesario que se analicen los mecanismos de selección y evaluación pertinente de los mediadores, dentro de su actividad, valorando que éstos no solo tengan la capacitación relativa al proceso jurídico, sino a que a su vez se identifique si poseen las habilidades blandas necesarias para la mediación, ya que de las implementaciones de dichas habilidades podría depender no solo los acuerdos sino también el cumplimiento de los mismos.

A su vez es importante el presente análisis investigativo para conocer cuáles son los MASC que la Ley en su ámbito de aplicación establece y los principios rectores de la misma, sino que también el funcionamiento de los MASC como mecanismo jurídico que se implementa como procedimiento que coadyuva a la celeridad de la

administración de Justicia en Nicaragua, así como la confiabilidad depositada en estos mecanismos por parte de los usuarios de los mismos.

De igual forma, es importante señalar que el presente trabajo investigativo se justifica debido a que no existen en Nicaragua estudios previos que demuestren la funcionabilidad y aplicación de habilidades blandas en las mediciones civiles que desarrolla la DIRAC. Algunos estudios en países como Colombia y México han prestado importancia a las habilidades blandas y más a su aplicación por parte de los funcionarios que realizan estos procedimientos.

Aún más importante es caracterizar a los mediadores y determinar el conocimiento y la aplicación de las cualidades que deberían poseer los mismos, no solo en materia jurídica, para coadyuvar con la Administración de Justicia, sino también con la tenencia y aplicación de dichas habilidades blandas aplicables en los procesos de mediaciones civiles que desarrolla la DIRAC, de tal manera que no solo se valore el efecto de conocer y aplicar las habilidades blandas para llevar a óptimos resultados las mediaciones en el proceso mismo, sino que se den acuerdos de acuerdo a las prevenciones de las partes encausadas en el ámbito de la legalidad, sino que también se tome en cuenta el efecto de la aplicación de las habilidades blandas por parte del mediador para encausar la voluntad de las partes para mediar, lo que es la principal herramienta que dará inicio a la mediación y en el que sin duda es importante el papel del mediador con las partes.

A su vez, resulta de vital importancia un análisis de los efectos que causan las habilidades blandas en las mediaciones y en el lograr que las mismas partes sean quienes interactúen entre sí de forma correcta con un lenguaje propositivo y animo negociador dando lugar a un consenso y resolución pacífica del conflicto.

Por tal razón es necesario el estudio y análisis de las habilidades blandas que deben poseer los mediadores en el desarrollo de sus funciones para determinar el efecto que causan en la práctica dichas habilidades en referencia a las mediaciones civiles que realiza la DIRAC como institución adscrita al Poder Judicial en Nicaragua, la que garantiza no solo la celeridad del proceso sino también el debido acceso a la administración de justicia.

## **1.6.- Limitaciones**

Una de las limitaciones para el desarrollo de la presente investigación es el factor tiempo ya que se necesita mayor cantidad de tiempo del suministrado para la recopilación de información y aplicación de instrumentos más específicos que aporten datos más concretos sobre el quehacer de los mediadores en las Mediaciones civiles y la observancia de las habilidades blandas puestas en práctica en estos procesos en los que se centra y desarrolla la presente investigación. Otra de las limitaciones es la asignación económica o bajo presupuesto para la investigación, debido a que no se cuenta con los recursos necesarios, para incluir a un equipo completo que desarrolle la investigación con mayor distribución de funciones y cumplimientos de los términos de avances de las mismas y poder cubrir aquellos factores que inciden en el desarrollo de la investigación y que no se encuentran previstos en la misma.

Por otra parte existe de manera interna en la institución objeto de estudio, (DIRAC), un acceso restringido a la observación directa de los procesos de mediación, esto debido al principio de confidencialidad que opera conforme a la ley y que causa en las partes incomodidad al sentirse expuestas a que un tercero los observe en dicho proceso, lo que no permite analizar de forma directa, in situ la aplicación de habilidades blandas por parte de los mediadores y los efectos que causan en las partes la aplicación de las mismas.

Por último, no existen manuales de actuaciones o documentos relativos a regular y poner en práctica las habilidades blandas en el actuar de los mediadores en estas instancias, es decir además de la Ley no existe un marco legal encausado a que el mediador adquiera el dominio y desarrolle éstas habilidades blandas o bien un código de actuaciones para los mediadores tanto de la DIRAC como de los mediadores de Centros Privados de Mediación para poner en práctica las habilidades blandas en los procesos de mediación. De igual manera existe aún desconocimiento de la importancia que tiene la aplicación de las habilidades blandas en la ejecución de las mediaciones de carácter civil que desarrolla la DIRAC, y en carácter general desconocimiento de los métodos de resolución alterna de conflictos, por la población

en general, así como de los efectos positivos que causan la aplicación de dichas habilidades blandas en los procesos de mediación.

### **1.7.- Supuestos Básicos.**

En los procesos de mediación en materia civil desarrollados en la DIRAC es de trascendental importancia la aplicación de las habilidades blandas por parte de los mediadores, ya que en su actuación como tercero neutral debe encausar y orientar a las partes que intervienen a que las mismas logren un consenso o acuerdo sobre el cual se base el conflicto y que genera fricciones entre ellas, y aún existe desconocimiento y poco manejo de las habilidades blandas. A su vez, es menester determinar que del conocimiento y aplicabilidad de las habilidades blandas se obtienen resultados satisfactorios para las partes, es decir en dependencia del dominio que el mediador tenga de las habilidades blandas y de la puesta en práctica de las mismas se logrará un acuerdo y un efectivo cumplimiento de los compromisos asumidos en las mediaciones civiles.

El mediador civil no solo debe poseer el conocimiento legal sino apegarse a un código o protocolo de conducta que debe estar claramente establecido por la institución que representa y que conlleve que en dicho proceso de mediación civil se logre el desarrollo de las habilidades blandas con el objetivo de que surtan los efectos legales correspondientes, esto debido a que una vez que, una de las partes acude a DIRAC a citar a otra, debe existir el ánimo de resolver prontamente un conflicto y que el mismo se resuelva de manera pacífica sin necesidad de iniciar una causa judicial lo que coadyuva al procedimiento de administración de Justicia en el departamento de Managua y juntamente en todo el territorio nacional y además debe incluirse el actuar de los mediadores privados de centros regulados y supervisados por la DIRAC

La aplicación de las habilidades blandas por parte de los mediadores en los procesos de mediaciones civiles no solo coadyuvan en la administración de Justicia, sino que también crean un ambiente de **confiabilidad** en el órgano de aplicación como es la DIRAC, y en el sistema de Justicia, a su vez crea **seguridad para el cumplimiento**

**de los acuerdos logrados** por las partes y la certeza de que una vez que se ha realizado un acuerdo de mediación se logrará poner fin al conflicto y se logrará un efectivo entendimiento que contribuye a la comunicación asertiva entre las partes y al descongestionamiento del sistema judicial, así como el ahorro de recursos económicos y aporta un clima de estabilidad, seguridad y paz social al país.

### **1.8.-Entrada al Campo y Definición del Contexto de Estudio.**

La investigación se llevará a cabo en la Sede Central de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), ubicada en la ciudad de Managua, República de Nicaragua, en la dirección que sita de la Rotonda “El Güegüense” 350 metros al sur, banda izquierda.

En dicha ubicación, están situadas las oficinas centrales y salas de mediaciones civiles, por lo que la investigación se desarrollará con la aplicación de instrumentos a los mediadores Civiles que desempeñan sus funciones en esta instancia y el desarrollo de entrevistas a dos de los catorce mediadores que se desempeñan en dicha institución, además de una entrevista a la Directora General de la DIRAC, con el fin de determinar si existe conocimiento y aplicabilidad de las habilidades blandas en las mediaciones civiles que desarrolla la DIRAC y si existen normativas y seguimientos a la ejecución y puesta en práctica de estas habilidades blandas.

Con la presente investigación, se pretende analizar y diagnosticar la implementación de las habilidades blandas de los mediadores civiles en la actualidad y la realidad en la que se rigen las mediaciones, desarrolladas también por los usuarios que acuden a esta instancia, esto, como trámite previo a que las partes involucradas asistan a las instancias judiciales correspondientes a interponer una demanda para la obtención de sus pretensiones, y el efecto legal que tiene la realización de la mediación poniendo en práctica las habilidades blandas, tomando en cuenta que la mediación es un requisito sine quanon a realizar antes de acudir a la instancia judicial, es decir debe realizarse de forma previa a interponer una causa en los tribunales de Justicia, por lo



que el papel que tienen la DIRAC es contribuir a la resolución mediante la Mediación de una controversia.

En este sentido se pretende diagnosticar el papel de los mediadores civiles en la práctica y la aplicación de las habilidades blandas en los procesos de mediaciones civiles para identificar si las mismas están relacionadas directamente con lograr la obtención de un acuerdo entre las partes y ligadas al cumplimiento de los mismos.

### **1.9.- Categorías, Temas y Patrones Emergentes de la Investigación.**

Como categoría o tema recurrente de la presente investigación emerge el tema de significativa importancia como es el análisis y creación de un protocolo que instale la práctica y el desarrollo de las habilidades blandas y permita a los mediadores identificar las habilidades blandas a aplicar en dependencia de cada proceso no solo por el mismo mediador, sino también por las partes en la DIRAC, lo cual sería posible tanto en las mediaciones civiles y penales que desarrolla dicha institución.

Otra de las categorías surgidas dentro de esta investigación es la implementación del proceso de Arbitraje, como MASC que debe ser implementado y desarrollado por la DIRAC, ya que dicho proceso es parte de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) y está definido en la Ley 580, Ley de Mediación y Arbitraje, pero en la actualidad este proceso no se realiza por parte de dicha instancia, debido a que existe la conceptualización de que dicho proceso solo se realiza en el ámbito empresarial o es un proceso para clases con un alto poder adquisitivo.

Seguidamente, otro de los temas recurrentes en ésta investigación surge, con el hecho del seguimiento por parte de la DIRAC a los compromisos o acuerdos alcanzados por las partes, esto debido a que una vez que realiza la mediación en materia civil no es posible darle seguimiento a las mismas, debido a que dentro de su proceso de realización de mediaciones, las mismas finalizan con la firma de los acuerdos y no se da seguimiento al cumplimiento de los mismos o bien finalizan cuando de no existir un acuerdo, en caso de inasistencia por una de las partes y sucede que quien solicita la mediación o bien en su mayoría de veces la persona que pretende exigirse una

pretensión, solicita la emisión de la constancia de no asistencia de la contraparte citada para proceder a la demanda.

Otro de los temas relacionados al desarrollo de la investigación es que no existe una guía de aplicación que sirva de normativa o protocolo para la aplicación de las habilidades blandas por parte de los mediadores y de igual manera una evaluación que se realice como valoración del candidato o prospecto a ser mediador, esto con el objetivo de evaluar y observar si posee las cualidades necesarias que le permitan desarrollar sus funciones en relación a la mediación de forma eficiente y le permita tener las aptitudes que le permitan desarrollar las habilidades blandas en la mediación, con el propósito de conocer debilidades en las que deba capacitarse y dotarse de las destrezas necesarias para el desarrollo de sus funciones con habilidades blandas.

Los patrones emergentes de la presente investigación están relacionados a los procesos de evaluación por parte de la DIRAC, como institución que coadyuva a la administración de Justicia, por lo que al tener dicha responsabilidad deberá estar en constante evaluación a los mediadores, como mecanismo de control interno en la DIRAC, evaluando el desarrollo de las funciones de los mismos con la implementación de las habilidades blandas como por ejemplo la aplicación de un test evaluativo a los mediadores que pretendan incorporarse a estos cargos y otro aplicados a los usuarios de tal manera que le permita a la DIRAC medir el alcance que tienen con el desarrollo de las mismas.

## CAPÍTULO II: PERSPECTIVA TEÓRICA

### 2.1.- Estado Del Arte

**Tabla 1.** Base de Datos Utilizadas

| N° | Bases de datos científicas utilizadas | No. De publicaciones relacionadas con la investigación de acuerdo a la base de datos | No. De publicaciones con mayor reconocimiento científico | Tipos de publicaciones identificadas             |
|----|---------------------------------------|--|--|--|
| 1  | Google Académico                      | Aproximadamente 1,980 resultados   | 3 publicaciones; Citado por 75 entre 100 veces.          | Artículos de revisión Otros tipos de publicación |
| 2  | Dialnet                               | Aproximadamente 16,800 resultados  | 4 publicaciones; Citado por 200.                         | Artículos de revisión Otros tipos de publicación |
| 3  | Redalyc                               | Aproximadamente 57 resultados  | 2 publicaciones; Citado por 20.                          | Artículos de revisión Otros tipos de publicación |

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2.** Principales teorías y aportes del tema de investigación

| Autor(es) y Año en Cronológico | Principales Teorías y Aporte al Tema de Investigación   |
|--------------------------------|---|
| (Montufar, J. G. (2001))       | Establece y define cuales son los métodos alternos de resolución de conflictos y señala que los mismos surgen como mecanismos de solución de conflictos necesarios y utilizados por los diferentes agentes económicos quienes al estar inmersos en un entorno social, y en continua interacción con distintos agentes económicos hacen que se generen distintas percepciones en una realidad objetiva |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>(Sauceda, J. B. P. (2015))</b>    | Determina que es común que la doctrina sobre Mediación asevere y acentúe la importancia en la construcción de una Cultura de Paz y ubique a la Mediación como uno de los métodos alternos de solución de controversias (MASC) más utilizados alrededor del mundo   |
| <b>(Ortega Goodspeed, T. (2016))</b> | La autora plantea, que la clave para clasificar estas “habilidades blandas” es que estas habilidades son distintas de las habilidades cognitivas tradicionalmente definidas y además de que las habilidades blandas según estas afirmaciones son vistas como beneficiosas para los individuos y para la sociedad, son relativamente estables en el tiempo, en ausencia de fuerzas externas, pero potencialmente pueden ser desarrolladas o cambiadas y son expresadas diferentemente en distintos contextos. |

Fuente: Elaboración propia

## **2.2.- Perspectiva Teórica Asumida**

### ***2.2.1 Generalidades de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MASC) y de las habilidades Blandas.***

En la medida en que la sociedad nicaragüense ha avanzado en materia jurídica, se logró la implementación y desarrollo de los procesos judiciales orales, esto se logró casi en todas las ramas del Derecho; tales como la civil, penal, laboral y familiar. Debido a que constantemente se realizan actos jurídicos de carácter civil, tales como los contratos de compra venta, mutuos y otras relacionadas a dicha rama, la realización de éstos actos pueden conllevar a algún tipo de conflicto entre las partes, éstos conflictos están relacionados a causas tales como incumplimientos de pago o incumplimientos en los términos de contratación o vacíos en los contratos suscritos, o bien porque éstos actos jurídicos no contemplan algunas condiciones o existen vacíos no previstos, dudas o desacuerdos entre las partes, por tales razones es necesario encontrar una vía de solución a los conflictos generados, pero cuando las partes no logran disolverlos, dichos conflictos pueden transformarse en una causa

judicial, por lo que se ha hecho necesario la implementación de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC).

Los MASC, son mecanismos legales que brindan una solución a los conflictos surgidos entre las partes, de acuerdo a la ley, los mismos deben agotarse previo a que las partes intenten acudir a la vía judicial, es decir debe intentarse al menos de manera previa al proceso judicial una solución por ésta vía, es decir antes de la interposición de una causa o bien estando dentro de la vía judicial, esto es durante el proceso, por esta razón es necesario analizar el desarrollo de las mediaciones en el proceso de la Administración de Justicia, como componente fundamental del derecho al acceso a la Justicia.

El presente estudio estará enfocado en el análisis de la aplicación y desarrollo de las mediaciones civiles y en consecuencia de las llamadas habilidades blandas desarrolladas en dichas mediaciones, por lo que debe analizarse en consecuencia el papel de los mediadores que desarrollan éste mecanismo, ya que el mismo como ya se dejó establecido es un trámite previo y durante los procesos que requiere de la aplicación de habilidades blandas por parte de quienes las realizan, con el objetivo de lograr un acuerdo exitoso entre las partes.

Los avances jurídicos en el proceso de Administración de Justicia en Nicaragua que se lograron con la implementación de los procesos orales, fueron provocados por la necesidad de los usuarios y operadores de la Administración de Justicia en la búsqueda de acelerar los procesos judiciales y obtener una pronta respuesta del sistema, debido a que antes de esto, los procedimientos escritos, provocaban demasiadas estaciones procesales, desconcentración del proceso, escasa presencia del juez en las numerosas diligencias, y una carga procesal en aumento considerable en donde sólo se lograba resolver un porcentaje mínimo de los casos que se gestionaban.

A lo anterior, se le sumaba una ligera tendencia al empeoramiento, con los procedimientos estancados por la saturación de causas, sin embargo, se logró una modernización al pasar a un proceso oral que permitiera la presencia y actuación del juez en cada audiencia, pero aún más importante un proceso más concentrado y

agilizado con menos estaciones procesales, en los que se incluyen los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC), que aceleran aún más el tráfico jurídico de las causas procesales.

Por lo antes expuesto, se hizo necesario en la práctica de los MASC, aplicar las habilidades blandas, objetos de estudio de la presente investigación, sobre todo en la mediación en materia civil, la que pretende brindar una solución rápida, viable y con carácter beneficioso para ambas partes, sin que estas acudan a procesos judiciales, tardíos y se brinde una solución pacífica del conflicto.

Los mediadores como sujetos activos que facilitan los procesos de mediaciones civiles, son los encargados de aplicar las habilidades blandas y en el presente análisis se analizara el perfil que deben tener los mismos como agentes de aplicación de las mediaciones y además las diferentes habilidades blandas que se utilizan en las mediaciones civiles, para estudiar el hecho de que si de la aplicación de dichas habilidades blandas, depende la obtención de un acuerdo entre las partes como sujetos del conflicto en las mediaciones civiles.

El presente análisis considerara la implementación y análisis de las habilidades blandas en los procesos de mediaciones civiles que se realizan en la Dirección de Resolución **Alternativa de Conflictos (DIRAC)** y la **importancia del establecimiento de disposiciones que** establezcan los procedimientos y las pautas de comportamientos de los mediadores, así como la adecuada caracterización de los mismos en su desempeño como mediadores, delimitándose solo a la materia civil en el Departamento de Managua, en el que se pretende verificar las mediaciones civiles realizadas en el periodo de Enero a Marzo del año dos mil veintitrés.

### **2.2.1.1- Definición y clasificación de los Métodos Alternos de Resolución de conflictos (MASC).**

En la actualidad muchos son los teóricos que definen o brindan un concepto sobre lo que son los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MASC), éstos temas han sido ampliamente definidos por legislaciones como la Mexicana, Colombiana y

Peruana, por tal razón es importante señalar algunos conceptos básicos, sobre dicha temática, tanto de los estudiosos y doctrinarios como de investigadores que rodean este tema, para comprender cuál es la importancia y el aporte que brindan los métodos alternos de resolución de conflictos (MASC) en la Administración de Justicia.

Según Juan García Montufar en su publicación en su artículo sobre los medios alternativos de solución de Conflictos, de la Escuela de Leyes de Harvard (Montufar, J. G. (2001) Los medios alternativos de solución de conflictos. *Derecho & Sociedad*, paginas 190-197); establece y define cuales son los métodos alternos de resolución de conflictos y señala que los mismos surgen como mecanismos de solución de conflictos necesarios y utilizados por los diferentes agentes económicos quienes al estar inmersos en un entorno social, y en continua interacción con distintos agentes económicos hacen que se generen distintas percepciones en una realidad objetiva, los mismos al tener diferentes percepciones, generan conflictos, los cuales deben ser resueltos de forma eficiente, reduciendo costos y previniendo la aparición de nuevos conflictos y a su vez su objetivo es solucionar los conflictos sin generar mayores antagonismos entre las partes.

Dicho autor, además brinda una clasificación y conceptualización de los métodos de solución alterna de conflictos, o bien como les llama él “medios de solución de controversias” más difundidos y establece que son los siguientes:

1. Negociación
2. Mediación
3. Conciliación
4. Arbitraje
5. Proceso judicial

En este sentido expresa que estos medios se distinguen entre sí por la intervención de terceros en la solución del conflicto. En efecto, el autor plantea que mientras en la negociación **el proceso está íntegramente librado a la voluntad de las partes, en la mediación y en la conciliación interviene un tercero (mediador o conciliador) para ayudar a que las partes arriben a un acuerdo** y expresa que desde un punto

de vista doctrinario la conciliación se distingue de la mediación por el hecho que el conciliador debe proponer una fórmula conciliatoria, mientras que el mediador no tiene esa obligación y por ello puede o no formular una propuesta de solución.

García Montufar, señala que, en la legislación peruana, esta diferencia no es tan clara conforme a lo señalado por la doctrina, entre mediación y conciliación, ya que en algunos casos el conciliador está obligado a formular una propuesta conciliatoria y en otros no, e incluso en el ámbito laboral el conciliador que formula propuestas se entiende que actúa como mediador.

Por otra parte, el mismo autor, señala que la conciliación y la mediación se distinguen del arbitraje por el hecho que **el árbitro sí está facultado, por acuerdo de las partes, para poner fin a la controversia mediante la expedición de un laudo arbitral.**

Finalmente, en el caso del proceso judicial, el autor señala que, **cualquiera de las partes puede obligar a la otra a someterse a dicho medio de solución de controversias a través de la interposición de la demanda.** Asimismo, las características del proceso no están libradas al acuerdo de las partes, sino que se encuentran establecidas en la ley.

Dicho autor, brinda en su publicación un concepto para cada uno de los métodos alternos de solución de conflictos, los cuales se presentan a continuación para dejar claramente establecido los conceptos, diferencias y similitudes entre los mismos, los cuales define de la siguiente manera:

- 1- **La negociación**; *“es un medio de solución de conflictos en el que las partes buscan persuadir una a la otra del hecho de que su percepción de una situación determinada es la correcta...la tendencia actual califica a la negociación como un proceso en el que predomina el trabajo en equipo denominándola "negociación cooperativa".*

En otras palabras, se ha redefinido la negociación calificando el conflicto como un problema común de las partes que éstas solucionarán trabajando en equipo. La negociación cooperativa requiere que el negociador tenga una nueva óptica en la que se privilegie lo siguiente:



- **Ser duro con el problema, no con la persona;** esto es, pensar en la otra parte como un socio en la empresa de resolver problemas comunes, antes que considerarlo como parte del problema. Así vistas las cosas corresponde a los "socios" atacar duramente el problema, pero no atacarse mutuamente, puesto que ello no facilitará la solución de sus problemas.
- **Discutir sobre los intereses de las partes, no sobre las posiciones;** es decir debe descubrirse qué es lo que cada uno requiere para satisfacer sus necesidades. En otras palabras, no centrarse en las posiciones o propuestas formuladas sino buscar cuál es su sustento, qué es lo que se esconde detrás. Crear opciones de solución que satisfagan los intereses mutuos, es decir no proponer aquello que no aceptaríamos de estar en la posición de la otra parte, esto es generar un espacio en el cual las partes se dediquen a la creación de fórmulas de solución sin la presión del compromiso, simplemente para tener una serie de alternativas dentro de las cuales se escogerá la más conveniente.
- **Usar criterios objetivos para elegir entre las opciones de solución;** es decir aquella que ponga fin a la controversia. Se trata de persuadir a la otra parte sobre la base de la razón, en lugar de pretender presionarla para que acepte nuestra posición. Esta nueva visión del proceso de negociación se encuentra presente en el mundo empresarial de hoy, en especial en los aspectos que ya no se hace referencia a la competencia, sino por el contrario a la competencia, es decir celebrar acuerdos con los competidores a efectos de desarrollar nuevas tecnologías, nuevos productos, descubrir las ventajas de la cooperación en contraposición al enfrentamiento.
- **Solución conjunta de problemas con la competencia,** recurrir a medios de solución de controversias tales como la conciliación o la mediación en los que predomina el ambiente de cooperación antes que la confrontación. Negociación de la reglamentación, es decir la preocupación de las autoridades por dialogar con los usuarios para conocer el impacto de las propuestas normativas en su actividad.

El autor continúa exponiendo en dicha obra los siguientes conceptos de los MASC, pero hace ver a la mediación como sinónimo de conciliación, sin dar un concepto específico de la misma, estableciendo el concepto siguiente:

2- **La Conciliación:** Como método alterna de solución del conflicto se distingue de la negociación por el hecho que interviene un tercero, **designado por las partes, quien las ayudará a buscar una solución al conflicto**. Sin embargo, dicho tercero no tiene capacidad de decisión, ni sus propuestas son obligatorias para las partes, quienes finalmente son libres de llegar a un acuerdo que ponga fin al conflicto. En sentido estricto señala que la conciliación como sinónimo de mediación es voluntaria y puede ser solicitada por las partes en forma individual o conjunta. En este caso el conciliador propone, de acuerdo a las circunstancias y cuando lo estime conveniente, diversas alternativas de solución de la controversia planteada, pero, en consecuencia, el conciliador no está obligado a formular una propuesta conciliatoria.

En este sentido, el autor cita a las normas peruanas y su definición de la conciliación, definiéndola como un acto jurídico que constituye un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, por el cual las partes acuden ante un Conciliador o Centro de Conciliación, a fin que les asista en la búsqueda de una solución consensual a su conflicto de intereses, este proceso en la legislación peruana es sujeta a un acta, la cual contiene el acuerdo conciliatorio, constituye título de ejecución, de forma que se facilita el ejercicio de los derechos que puedan haberse otorgado en la conciliación.

El autor, estima que en la conciliación extrajudicial los acuerdos adoptados obedecen única y exclusivamente a la voluntad de las partes, razón por la cual el conciliador sólo propone eventualmente fórmulas conciliatorias no obligatorias.

En este sentido la conciliación puede verse como un sinónimo de mediación la cual se establece como un proceso que puede darse en el ámbito judicial mismo, sin embargo, hace ver que el hecho que la conciliación se lleve a cabo ante el mismo Juez que resolverá la controversia, tiene también un efecto negativo, pues las partes tienden a mostrarse reservadas y reticentes a compartir información o formular propuestas, lo

que hace muy difícil que se genere un espacio de diálogo y creación conjunta de ideas que facilite la búsqueda de un acuerdo.

Dicho autor, también señala que la conciliación judicial, puede darse en el ámbito de las relaciones colectivas de Trabajo y se define como una forma de solución de los medios alternativos de solución de conflictos o bien un acuerdo entre empleadores y trabajadores, a fin de encontrar una solución autónoma a las controversias que surjan en la relación laboral, caracterizada por la flexibilidad y simplicidad en su desarrollo; no obstante, en el ámbito procesal laboral, se establece que durante el procedimiento las partes pueden llegar o no a un acuerdo conciliatorio y reunirse tantas veces como lo deseen y se hace referencia que para efectos laborales el conciliador que formule propuestas de solución, se entiende que actúa como mediador. En ese sentido la conciliación en el ámbito laboral se distingue claramente de la conciliación judicial, donde el conciliador está obligado a formular una propuesta conciliatoria

No obstante, señala el autor, que la Conciliación, como método alterno de resolución de conflictos, también puede darse en el ámbito de protección frente a la violencia familiar y también ha sido utilizada como un mecanismo alternativo orientado a la solución de problemas familiares, que tiene por objeto la solución del conflicto y la promoción del fortalecimiento de los lazos familiares entre cónyuges, padres y familiares, Sin embargo, en el proceso de conciliación las partes son libres de arribar o no a un acuerdo, pues finalmente de ellas depende el resultado de la conciliación.

Seguidamente el autor, en su obra, señala otros conceptos relevantes de los MASC también incorporados en la legislación peruana, que también son conocidos internacionalmente, tales como el arbitraje, el cual lo define de la siguiente forma:

- 3- **El Arbitraje**: se define como un medio de solución de controversias en virtud del cual las partes acuerdan (convenio arbitral) someter la solución de determinados conflictos que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica a la decisión (laudo arbitral) de uno o varios terceros (árbitros). La forma de nombramiento de los terceros también es acordada por las partes. La celebración del convenio arbitral depende íntegramente de la voluntad de las partes, pero una vez celebrado obliga a

éstas y a sus sucesores a la realización de cuantos actos sean necesarios para que el arbitraje se desarrolle, pueda tener plenitud de efectos y sea cumplido el laudo arbitral.

En este sentido el autor, manifiesta que los árbitros son competentes para promover conciliación en todo momento y de darse la conciliación, ésta trae consigo la conclusión del proceso. En otras palabras, aún dentro de la mecánica arbitral se reconoce la necesidad de contar con otros medios que coadyuven a la solución definitiva del conflicto.

Por las razones expuestas con anterioridad, el autor expone que diversas instituciones han adoptado el arbitraje como medio de solución de sus controversias para determinadas áreas o actividades. como son: la formalización de la propiedad informal, las telecomunicaciones, las concesiones eléctricas, la inversión privada en infraestructura, el mercado de valores, entre otros; véase en éste sentido que dicho mecanismo es enfocado para áreas en las que se realizan relaciones comerciales más que las relaciones civiles propiamente dichas.

Finalmente hace referencia al proceso judicial mismo, en el cual pueden utilizarse los diversos métodos alternos de solución de conflictos, entendiéndose este como el proceso judicial que pone fin a la controversia mediante una sentencia expresada por un Juez que dirime el conflicto.

El autor deja planteado algunos vacíos en cuanto a la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, debido a que lo considera sinónimo de la conciliación, sin embargo como se mencionó anteriormente, existe una variedad de métodos alternos de solución de conflictos cuyo objetivo es constituir una alternativa efectiva para la solución de un determinado conflicto en la sociedad, pero según este autor, debe considerarse que el éxito o fracaso de la aplicación de los mismos como medios de solución de conflictos se basa fundamentalmente en la voluntad de los sujetos que intervienen en ellos.

Los métodos alternos de solución de conflictos, depende de los sujetos que intervienen en ellos para que se pueda promover la solución de conflictos en los que se privilegien

los intereses de las partes y persigan una solución armónica en beneficio no sólo de los directamente involucrados sino de la sociedad en general, contribuyendo a un ambiente de paz.

#### **2.2.1.2 Concepto y clasificación de Mediación, como Método Alternativo de Conflicto.**

Siendo que el tema que compete analizar, es la Mediación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos en el área civil desarrollados por la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC) en Nicaragua, específicamente en el Municipio de Managua, en el periodo determinado de Enero a Marzo del corriente año, siendo que ya se estableció de manera general un concepto de cada uno de los MASC, es menester poner de manifiesto el concepto de Mediación como tal, ya que éste es el método de estudio que se tiene como objetivo analizar.

De acuerdo a José Benito Pérez Saucedo, en su artículo sobre la importancia de la mediación publicado por la Universidad Autónoma Indígena de México, se establece que es común que la doctrina sobre Mediación acentúe la importancia en la construcción de una Cultura de Paz y ubique a la Mediación como uno de los métodos alternos de solución de controversias (MASC) más utilizados alrededor del mundo (Saucedo, J. B. P. (2015), Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Ra Ximhai*, 11(1), Páginas 109-131),

Dicho autor, establece que la mediación ***“es un procedimiento noble ya que pone especial atención a los sentimientos, emociones e intereses de las personas y aunque busca la resolución del conflicto, también pone especial atención en tratar de recuperar y mantener la relación que se tenía, procurando sanar las heridas producidas por la confrontación y fomentando el diálogo y el entendimiento”***.

De igual forma plantea la real importancia que tiene la Mediación, así como su papel como elemento primordial en el desarrollo de sociedades pacíficas y tolerantes, siendo que a la luz de la razón nadie podría poner en tela de juicio la necesidad de la

Mediación y la Negociación y sus diferentes herramientas y saberes como parte esencial para la preparación de individuos y sociedades pacíficas, Sin embargo, el autor, considera básico plasmar el respaldo teórico-científico con el que cuentan tales afirmaciones, siendo que los verdaderos beneficios transformadores de una Cultura de la Mediación y su relación indisoluble con la Cultura de Paz.

Dicho autor, realiza una clasificación de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos; él mismo establece que existen diferentes clasificaciones sobre los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, pero, con el objetivo de entenderlos en su contribución con **una** Cultura de Paz, es necesario, según el autor identificar los Métodos de resolución de conflictos adversariales o contenciosos y los métodos pacíficos o no adversariales, en consecuencia, éste autor clasifica los MASC en:

1. Métodos Contenciosos-Destructivos de Solución de Controversias; y
2. Métodos Pacíficos-Constructivos de Solución de Controversias.

En los primeros, como su nombre lo indica, existe un conflicto, una “litis”, reconocida por las partes, que ya no puede ser resuelta por ellas mismas, de ahí que requieran un proceso para dirimir sus controversias y de uno o más terceros que pueden determinar quién tiene la razón y le proporcione solución a su situación.

El autor, establece las características de dichos métodos según la obra de Álvarez y Highton, 1995. p. 96; y establece que son las siguientes:

- ✓ Las partes están enfrentadas y son contendientes;
- ✓ Un tercero decide por las partes;
- ✓ En dichos procesos necesariamente una parte gana y la otra pierde, la solución es de “Todo o Nada”;
- ✓ La resolución que pone fin al juicio está basada en la ley o en el precedente, no en la satisfacción de los intereses de las partes.

En cambio, los **Métodos Pacíficos** son medios para la resolución de conflictos en los que se fomenta la participación, responsabilidad propia y directa de los involucrados para que ellos mismos puedan encontrar una solución o determinar la que más les conviene.

En dichos métodos se privilegia la **cooperación, tolerancia, empatía y el diálogo** y sus características son:

- ✓ Las partes actúan juntas y cooperativamente, es decir, trabajan unidas para alcanzar la solución;
- ✓ Las partes cuentan con el control del procedimiento y es su decisión la que prevalece;
- ✓ Se benefician todas las partes con la solución que ellas mismas acordaron;
- ✓ La decisión a la que arriban las partes pondrá fin a su controversia atendiendo sus propios intereses.

Por su parte, Morton Deutsch en su libro “The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes”, realiza otra clasificación de los procesos de resolución alterna de conflictos, diferenciándolos en **constructivos y destructivos** (Deutsch, 1973).

Según dicho autor, un proceso **destructivo** se caracteriza por:

- ✓ Puede darse el debilitamiento o la ruptura de la relación social que existía antes de la disputa, debido a la forma por la cual ésta es solucionada.
- ✓ Existe la posibilidad de que el conflicto se extienda o se acentúe más durante el desarrollo de la relación.
- ✓ El conflicto se vuelve independiente de sus causas que lo originaron tomando características competitivas en las cuales cada parte busca derrotar a la otra en la disputa.
- ✓ La percepción, la mayoría de las veces, es que los intereses de ambas partes no pueden ser satisfechos.

Por su parte, los métodos **constructivos** de resolución de controversias tienen como características los siguientes:

- ✓ se basan en el reforzamiento o restauración de la relación preexistente al conflicto entre las partes.
- ✓ Los conflictos se tratan de solucionar mediante el dialogo y el consenso; la mayoría de ordenamientos jurídicos modernos están tratando de incluir dichos medios en la resolución de disputas.

- ✓ Estas medidas buscan que se pueda elegir el método adecuado, que permita alcanzar de la mejor manera posible la solución de la disputa en el caso concreto, según el conflicto y sus características.

José Benito Pérez Saucedo, en su obra “Cultura de paz y resolución de conflictos”, hace referencia a la teoría de la Resolución de Conflictos y utiliza una definición bastante amplia sobre la misma, al establecer qué; **“es el espacio interdisciplinario, profesional, académico, de investigación, teorización, formación y activismo que alberga el conjunto de conocimiento de todo tipo sobre el conflicto, incluyendo técnicas, métodos, estrategias y sistemas de gestión positiva.** (Pérez Saucedo, José Benito. - Cultura de paz y resolución de conflictos: La importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. Ra Ximhai, vol. 11, núm. 1, enero-junio, 2015, pp. 109-131)”.

El autor describe que dicha teoría de la Resolución de Conflictos comenzó a consolidarse en Estados Unidos a partir de los años setenta, bajo la influencia de movimientos ciudadanos a favor de los Derechos Civiles, que llevó a sectores de la sociedad a cuestionar los métodos punitivos de tratamiento de conflictos. Dicho movimiento fue denominado “Alternative Dispute Resolution (ADR)” en Norteamérica (también llamado “Diplomacia Ciudadana”).

En el resto del mundo los MASC, ha sido nombrado con diferentes términos. En México, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos los llama “Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias”, en Nuevo León, Estado de México, son “Métodos Alternos de Solución de Conflictos” y paulatinamente se les nombra con el común denominador que son mecanismos alternos de solución de conflictos.

El autor señala un concepto de los MASC, y establece que los Métodos alternativos de solución de controversias **“son medios de resolución de conflictos y en el caso de la Negociación, la Mediación y la Conciliación pueden ser inclusive técnicas para evitar su nacimiento”.**



El mismo autor, establece en su obra antes citada, que los MASC, “**son procesos que pueden ser utilizados para la solución de diferencias de forma amigable, flexible y sin la necesidad de recurrir a métodos netamente adversariales**”. El adjetivo “alternativos” de los MASC, según el autor, se debe a que frente al modelo tradicional de resolución de controversias que es la vía jurisdiccional, los MASC forman otra opción para llegar a una solución al pleito. Este término ya ha sido cuestionado por la doctrina en justicia alternativa, pues como mencionamos los MASC son simples medios de solución de disputas, además no son excluyentes del sistema judicial.

Algunos autores han sustituido la “A” de la abreviatura “MASC” por “adecuados”, en lugar de “alternativos”, tomando en cuenta que siempre será preferible que las partes puedan ir adquiriendo la capacidad de solucionar sus disputas por sí mismos, fomentando la responsabilidad, la participación y el compromiso social.

Dicho autor, en cuanto a las características de los MASC establece las siguientes:

- ✓ **Su acentuación amigable:** En el caso de la Negociación, la Mediación y la Conciliación como ya lo hemos mencionado, forman parte de los medios pacíficos de solución de conflictos pues su estructura fomenta la participación y el diálogo constructivo entre las partes y son los MASC esenciales para la Cultura de Paz;
- ✓ **Confidencialidad:** La capacidad para proteger información, así como garantizar que no se filtrará a terceros es muy importante en los Medios Alternos de Solución de Controversias. Es indispensable en los MASC que las partes pueden comunicarse con toda libertad. El principio de confidencialidad se vuelve crucial para el éxito del método alternativo en cuestión, pues es la única forma de lograr que se expongan con sinceridad los múltiples aspectos del conflicto.
- ✓ **Elección de las partes del tercero y el proceso:** Las partes pueden elegir al o los terceros que resolverán su controversia, el método alternativo para ello y la forma en que se llevará a cabo. La participación de las partes en el nombramiento del tercero (el prestador de métodos alternos), alienta y da más

compromiso a los justiciables, es decir a las partes, para que cumplan o atiendan las recomendaciones o decisiones tomadas por él;

- ✓ **Especialización:** El prestador de servicios de métodos alternativos cumple un perfil específico que las partes buscan para resolver su controversia. No sólo debe ser un experto en el conflicto y en las técnicas de comunicación (en el caso del Negociador y el Mediador) sino también en la materia del litigio (como sucede con el Conciliador);
- ✓ **Voluntariedad:** En los MASC son las mismas partes quienes deciden resolver su conflicto mediante justicia alternativa, son ellos quienes pueden designar al tercero prestador de métodos alternos, pueden establecer el número y duración de las audiencias, y en el caso de la Negociación, Mediación y Conciliación pueden darlo por terminado en el momento que así lo consideren, tengan o no un acuerdo total o parcial en la controversia;
- ✓ **Neutralidad:** El Mediador no debe tomar partido o inclinarse por alguna de las partes, sólo administra y controla el procedimiento, lo dirige y marca sus pautas;
- ✓ **Flexibilidad:** Las reglas a las cuales se someten los involucrados podrán aplicarse con libertad y ser modificadas, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo;
- ✓ **Cooperativos y creativos:** Los MASC como la Negociación, la Mediación y la Conciliación tratan de crear un ambiente de cooperación entre las partes, de intelecto e imaginación para ser creativos y buscar soluciones.
- ✓ **Económicos y Rápidos:** Esta característica permite una confrontación directa con el proceso judicial ya que los costos de los MASC pueden ser muy inferiores.

De igual manera, el autor plantea que también los MASC, tienen objetivos, estableciendo que los objetivos que persiguen los métodos alternativos de solución de controversias son:

- ✓ La descongestión de los tribunales;
- ✓ La mayor celeridad en el conocimiento y resolución de las contiendas
- ✓ El mejoramiento del acceso a la justicia

- ✓ Contribuir al mayor protagonismo ciudadano y a los esfuerzos de democratización de la justicia,
- ✓ Suministrar a la sociedad formas más efectivas de resolución de disputas.

El autor, en dicha obra, presta una especial atención a la mediación como método alternativo de solución de conflictos en la construcción de un estado de paz, él mismo, considera de trascendental importancia a la Mediación, haciendo referencia a la legislación del Estado de Nuevo León, México, en la que se define a la Mediación, como un ***“Método Alterno no adversarial en el cual interviene un Prestador de Servicios de Métodos Alternos o varias personas con cualidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad, denominadas Prestadores de Servicios de Métodos Alternos, quienes sin tener facultad de decisión en las bases del acuerdo que se pudiera lograr, ni de emitir juicio o sentencia, facilitan la comunicación entre los participantes en conflicto, con el propósito de que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a una solución que le ponga fin total o parcialmente”***.

Partiendo del concepto anterior, el autor destaca para la mediación las siguientes características:

- La mediación es un método alternativo:** Es decir, un procedimiento en el cual no existe la necesidad de la intervención de los órganos jurisdiccionales, salvo los casos en que se requiera la ejecución forzosa del convenio resultado de las negociaciones;
- La mediación es un método de resolución de conflictos no adversarial:** En él no existe una “litis”, la mediación es un procedimiento en el que las partes colaboran para tratar de encontrar un punto medio de armonía. Las partes no se confrontan con el objetivo de lograr un vencedor y un vencido, sino que dicho método alternativo buscará establecer las condiciones necesarias para lograr un acuerdo mediante la participación de todos los involucrados.
- Intervienen uno o más mediadores:** El mediador es el tercero neutral que se encarga de llevar en buena dirección la mediación, tratando de acercar a las partes,

para que se escuchen y puedan empatizar la situación, los sentimientos y las necesidades que vive el otro.

d) **Los mediadores cuentan con capacidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad:** En las regulaciones sobre Mediación, suele establecerse un cierto perfil o competencias con las que debe contar todo mediador para que pueda certificarse ante el órgano o institución reguladora de dicha prestación de servicios. Siendo las antes mencionadas las más recurrentes dentro de las establecidas por las distintas leyes. (Pérez Saucedo, 2008. p. 199-218). Dicho autor hace ver que otros autores toman como básicas y relevantes dos características de dicha capacidad que son la imparcialidad y la neutralidad en este proceso.

Para Saucedo, la **confidencialidad** es considerada la principal característica de la mediación, pues constituye un pilar para la generación de confianza de lo que será dicho por los justiciables y se refiere a que ninguna revelación efectuada durante el procedimiento podrá ser divulgada o utilizarse en algún otro proceso, ni generar consecuencias económico-sociales.

Para dicho autor, al mismo tiempo, la capacidad es la aptitud para adquirir un derecho, para ejercerlo o disfrutarlo. Este es el atributo más importante de las personas por lo que el mismo, considera que el mediador debe tener la aptitud para poder ser sujeto de relaciones jurídicas. Para que cualquier acto jurídico pueda ser perfeccionado y tenga validez, por lo que es necesario que el autor o las partes sean capaces, esto se refiere a la capacidad jurídica civil establecida en la normativa jurídica.

e) **El mediador no tiene facultad de decisión, ni de emitir juicio o sentencia:** Debemos recordar que la mediación es un procedimiento auto compositivo, es decir, las partes terminan dicho procedimiento, por su propia voluntad y decisión, de ahí que las facultades del mediador sólo tengan que ver con facilitar la comunicación y no con emitir juicios que romperían con el espíritu del proceso.

f) **El mediador sólo facilita la comunicación entre las partes, para que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a un acuerdo.** La mediación representa una verdadera evolución del ser humano a partir de la idea de que es capaz

de conducir su vida y sus relaciones, de tomar decisiones y responsabilizarse de sus consecuencias. El mediador trata que las partes tomen conciencia de su actuar, de sus acciones pasadas y presentes, pero, sobre todo, que las futuras pueden arreglar los errores cometidos.

g) **El acuerdo final puede solucionar total o parcialmente el conflicto:** La mediación no fracasa si no pone fin total a la controversia, basta con lograr algún acuerdo y para el resto, quedan a salvo los derechos para poder ejercitarlos en la vía que convenga.

Sauceda, determina en su obra que, para algunos autores, se considera que ni siquiera el acuerdo es indispensable para calificar a la mediación como exitosa, sino poder lograr que las partes se escuchen, se pongan en el lugar del otro, abriendo nuevamente los caminos para entablar diálogos futuros. El mismo expresa, que la mediación es un proceso que **activa la participación de las personas para solución de sus conflictos; invita a la búsqueda de soluciones;** es una forma de ampliar el sistema de relaciones sociales, es una cultura de compromiso y de diálogo, un actuar ético en la medida que es un ejercicio de respeto, de empatía, de confianza y de solidaridad educando a los justiciables, es decir a las partes, en la resolución positiva de conflictos que tiende a favorecer conductas autónomas, a actuar según parámetros acordados y contruidos, invitándolos a hacerse responsables de las disputas, tanto en lo que las motivó como en la manera de resolverlas.

La Mediación tiene como objetivos primordiales no sólo resolver el conflicto interpersonal existente y colaborar en la toma de decisiones que llevan a su solución sino también, tener en cuenta la relación futura de las partes tratando de restablecer o mantener el vínculo que los une procurando relaciones sanas o funcionales, contribuyendo directamente a la creación de la sociedad pacífica posible.

### **2.2.1.3 Modelos de la Mediación como Método Alternativo de Solución de Conflictos.**

José Benito Pérez Saucedo, en su obra, hace una presentación de los modelos de mediación conocidos de manera general y plantea que los Modelos de Mediación “**son programas o modeladores de Mediación que favorecen mayormente la**

**transformación en las personas después de un conflicto y el cambio de la dinámica del diálogo para favorecer conductas constructivas”.** Este autor clasifica en tres los modelos de Mediación más famosos o de mayor penetración en la práctica de dicho método alternativo; los cuales señala que son: el tradicional-lineal de Harvard, el circular-narrativo y el transformativo (Pérez Saucedo, 2009. p. 110-117)

#### **2.2.1.3.1 Modelo de Harvard**

Este modelo considera a la mediación como una negociación colaborativa asistida por un tercero cuyo enfoque básico es esencialmente la resolución de la controversia. Se entiende al conflicto como un obstáculo para la satisfacción de intereses o necesidades. Mediante la mediación, las partes deben trabajar colaborativamente para resolver el problema.

El modelo tradicional-lineal de Harvard, sigue una serie de pasos en los que las partes implicadas en la controversia aportan toda la información, es alcanzable un estado de análisis del conflicto que supere la posición enfrentada, llegando así a generar opciones para lograr acuerdos mutuos. El mediador como facilitador del proceso debe marcar la sistematización de la herramienta paso a paso.

Los mediadores están formados específicamente para dirigir la discusión siendo expertos en Derecho y conocedores del sistema judicial, al que consideran costoso.

#### **2.2.1.3.2 Modelo Transformativo**

Los creadores de dicho modelo son Robert Bush y Joseph Folger quienes le dan un enfoque terapéutico a la mediación, enmarcados en lo que ellos llaman “historias de transformación”, haciendo énfasis en la comunicación y las relaciones interpersonales de las partes.

Bajo esta tesis la finalidad de la mediación no es el acuerdo, sino el desarrollo del potencial de cambio de las personas, quienes van descubriendo en el proceso sus propias habilidades.

La posibilidad de transformación se da mediante la capacidad de generar dos efectos en las personas:

- a) La revalorización: Es decir, la devolución a los individuos involucrados en el conflicto de su valor propio, de su fuerza, de su autoestima, de su capacidad para afrontar los problemas de la vida;
- b) El reconocimiento: Se produce en las personas la aceptación y la empatía con respecto a la situación y los problemas de terceros.

Desde esta perspectiva la mediación no sólo promueve acuerdos y mejora las relaciones, sino que también puede transformar la vida de los individuos. El conflicto se vuelve una oportunidad de crecimiento implicando el fortalecimiento del yo, comprometiéndose las partes a la reflexión, decisión y acción como actos conscientes e intencionales, así como superando sus límites para relacionarse con otros.

#### **2.2.1.3.3 Modelo Circular Narrativo**

La teoría o modelo es expuesta por Sara Cobb, debe su nombre a que utiliza la comunicación circular, cuando se le entiende como un todo, incluyendo los elementos verbales, elementos paraverbales (corporales, gestuales, etc.) y la interacción. Cualquier elemento comunica. Se tiene como objetivo cambiar las narraciones de las partes en el proceso para poder lograr el acuerdo.

Desde esta perspectiva, la mediación aporta herramientas para abordar de forma novedosa y distinta la controversia conceptualizándola de manera diferente. Para ello, la interacción y la comunicación ocupan una posición determinante, pues son los medios para poder transformar la dinámica de confrontación.

Es necesario cambiar la narrativa de las partes, puesto que los conflictos son expuestos como historias que cuenta la gente sobre sí misma y las que los demás cuentan sobre nosotros. Al crearse una narración diferente se hace posible el cambio.

Sauceda, considera en su estudio, lo que Marínes Suares, establece como etapas en la aplicación del método circular narrativo, destacando las siguientes características:

**1.- Aumentar las diferencias:** Contradice al programa Harvard al considerar que las partes llegan a la mediación en “orden”, debido a que cuentan con una posición (rígida, la mayoría de las veces) lo que impide lograr el acuerdo. Al permitir que se manifiesten las diferencias, el sistema se flexibiliza y permite lograr un nuevo orden.

**2.- Legitimar a las personas:** Se debe de crear un espacio legítimo a las partes dentro de la situación, ya que en un conflicto todos quieren tener la razón.

**3.- Cambiar el significado:** Cada parte piensa que su historia es la verdadera. El mediador debe trabajar en conseguir que los participantes conciben y se expresen de forma distinta, para que mediante una interacción diferente se logren los cambios mediante los cuales se pueda conseguir un acuerdo.

**4.- Creación de contextos:** En toda mediación es necesaria la creación de contextos, sin embargo, ésta puede ir variando según el proceso.

Para García, éste es el mejor modelo de mediación ya que trabaja sobre las historias de las personas que acuden a ella, pero no deja de lado la meta de conseguir el acuerdo. Por su parte, Marínes Suares considera que dicho modelo es preferible al centrarse tanto en las relaciones como en lograr soluciones.

### **2.2.2 Conceptos Generales de Habilidades Blandas.**

Muchas disciplinas en el campo de investigación hablan sobre la aplicabilidad de las denominadas “habilidades blandas”, entre estas disciplinas se incluyen la Psicología, la Economía, la Neurociencia, la Educación y el Derecho mismo, las cuales toman como referente el aprendizaje cognitivo, es decir la capacidad de adquirir conocimientos teóricos y las habilidades de pensamiento crítico, las que en un principio, desde el punto de vista del aprendizaje eran tomadas como referentes para determinar si una persona tendría éxito en determinada área de aprendizaje.

En la actualidad, estas disciplinas del conocimiento ya no consideran el aprendizaje cognitivo como la clave del éxito de un individuo, sino que centran su aplicabilidad y



estudio en prestar atención a “otras habilidades” que se toman como referencia para determinar si un individuo podría desempeñarse en determinada área de trabajo o de estudio, determinando que lo que importa para el éxito, según estas disciplinas, entre ellas la psicología, son las estrategias y las personalidades que los individuos tienen o aportan al aprendizaje, las que afectan sus posibilidades de éxito tanto en el aprendizaje así como en el desarrollo de las actividades de la vida diaria.

Automáticamente, esto tiene una razón de ser, pues no solo con adquirir un conocimiento específico sobre un tema, área o ciencia es lo que tiene sentido y es garantía de que un individuo tendrá éxito, sino la forma en que se desarrolle en un entorno social, esto ligado a herramientas, actitudes y habilidades que son formadas a través de la inteligencia emocional, es por esto, que éste tema de las “habilidades blandas” y el desarrollo de la personalidad ha aumentado su estudio en gran manera, por la misma razón de que el ser humano es un ser social que se desarrolla en un entorno social.

En este sentido, el presente tema de investigación pretende mostrar un concepto de habilidades blandas para conocer cuáles son estas habilidades blandas y la importancia de las mismas no solo en el desarrollo del individuo como persona, sino también en el desarrollo de sus actividades profesionales en cualquier ciencia que un individuo decida desarrollarse. Sin embargo, se pretende analizar el tema de las habilidades blandas, para determinar cuál es la importancia de las mismas en el desarrollo de las mediaciones en materia civil que desarrolla la DIRAC en Nicaragua a través de los mediadores y así caracterizar el perfil de los mismos y cuáles de estas habilidades deben poseer para la realización de dichas mediaciones, como proceso o método alternativo de resolución de conflictos.

Tamara Ortega Goodspeed en su análisis sobre este tema de las habilidades blandas, (Ortega Goodspeed, T. (2016). Desenredando la conversación sobre habilidades blandas); cita un estudio realizado por investigadores en los Estados Unidos, (Miyamoto, et al., 2015).el cual, determinó que las habilidades no cognitivas como la

**responsabilidad, perseverancia (o determinación), llevarse bien con otros (buenas relaciones interpersonales), autocontrol y motivación** están altamente correlacionadas con los niveles educativos futuros (escolarización) así como con el éxito en la vida, incluyendo mayores ingresos y tasas de empleo, mejores resultados de salud y prevención de comportamientos delictivos. Esto sin menoscabar otras habilidades como el liderazgo, la innovación, la capacidad de tomar decisiones y la adaptación al cambio.

El análisis de la autora, sobre el tema de las habilidades blandas en el ámbito de educación, lo deriva también de un estudio efectuado por el Banco Mundial sobre el acceso al empleo, (Valerio, et al., 2014 y Banco Mundial 2014). Este estudio del Banco Mundial, también encontró asociaciones positivas similares entre las habilidades socioemocionales (o blandas) y los resultados en la vida de los sujetos de estudio, fuera de los Estados Unidos.

El referido estudio, revela que; *“en encuestas realizadas durante la última década, los empleadores constantemente hicieron notar el alto valor que le asignan a habilidades como trabajar bien con otros, comunicarse eficazmente y poseer una ética de trabajo sólida, y lamentaron la falta de estas habilidades entre los jóvenes que contrataban y refiere a que más de un tercio de las empresas latinoamericanas que recientemente participaron en esa encuesta global de negocios para dicho artículo, identificó una fuerza de trabajo inadecuadamente educada como una limitación importante para su éxito.”*

Por lo antes expresado es necesario definir el concepto de habilidades blandas, con el objetivo de conocer una definición que nos permita identificar y diferenciar algunas habilidades de otras y además clasificar cuales de esas habilidades blandas deben poseer los mediadores de la Dirección Alterna de Resolución de Conflictos (DIRAC), para desarrollar la mediación como método catalogado dentro de los MASC.

De acuerdo al tema, en su estudio, Tamara Ortega Goodspeed, (Ortega Goodspeed, T. (2016). Desenredando la conversación sobre habilidades blandas), la autora expresa, que la literatura distingue entre **dos tipos de habilidades aprendidas; “cognitivas y no cognitivas (o habilidades blandas)”** las que se definen a continuación:

Las habilidades cognitivas se refieren a la **capacidad de una persona de “interpretar, reflexionar, razonar, pensar de manera abstracta y asimilar ideas complejas, resolver problemas y generalizar de lo que se aprende. Las competencias cognitivas no sólo reflejan la amplitud del conocimiento o la velocidad de su adquisición, sino que también incluyen la capacidad de “darle sentido” a una situación o de descifrar qué hacer en el contexto de un problema nuevo**”. En la práctica, normalmente se refieren al conocimiento de contenidos específicos y habilidades de pensamiento de orden superior que típicamente se pueden medir con pruebas de logro estandarizadas y calificaciones.

*Por otra parte, la autora define en su estudio que **las habilidades no-cognitivas o habilidades blandas “se refieren a la capacidad de una persona de relacionarse con otros y consigo mismo, en la capacidad de comprender y manejar las emociones, establecer y lograr objetivos, tomar decisiones autónomas y confrontar situaciones adversas de forma creativa y constructiva”.***

La autora plantea, que, aunque se ha debatido mucho sobre este tema, la definición de dichas “habilidades blandas” no está del todo establecida, en el sentido de que todavía se debate de forma abierta sobre cómo llamar a estas habilidades y además en clasificar cuales son estas habilidades específicas que pertenecen al conjunto de habilidades blandas.

La autora plantea, que la clave para clasificar estas “habilidades blandas” es que estas habilidades son distintas de las habilidades cognitivas tradicionalmente definidas y además de que las habilidades blandas según estas afirmaciones son

vistas como beneficiosas para los individuos y para la sociedad, son relativamente estables en el tiempo, en ausencia de fuerzas externas, pero potencialmente pueden ser desarrolladas o cambiadas y son expresadas diferentemente en distintos contextos.

El nombre de “habilidades blandas” se ha dado en contraposición de las “habilidades duras”, las primeras haciendo referencia a las habilidades no cognitivas para diferenciarlas de las habilidades cognitivas, y además de que las primeras tienen una relación intrínsecamente estrecha con los temas de la personalidad y la inteligencia emocional.

El marco más común de habilidades blandas se conoce como las “**Cinco Grandes**”, que incluye: **apertura a nuevas experiencias**; **responsabilidad** (“conscientiousness”); **extraversión, afabilidad** (“agreeableness”); **y estabilidad emocional** (alternativamente neuroticismo).

La investigación a que hace referencia la autora, existente en Estados Unidos e internacionalmente sobre habilidades blandas sugiere que, las habilidades cognitivas como las no cognitivas están asociadas con el éxito futuro, aun cuando diferentes habilidades pueden importar más para diferentes actividades, la investigación muestra una fuerte correlación entre las habilidades cognitivas y no cognitivas, y el éxito más adelante en la vida.

Otros estudios recientes de Hanushek y Woessman (2008) que han sido citadas por la autora en su obra, han demostrado que los resultados del aprendizaje (según lo medido mediante puntuaciones de pruebas de desempeño) y no sólo los años de escolaridad, son predictores importantes del éxito económico de los países y las personas y otros estudios demuestran que **las habilidades blandas también están asociadas con beneficios que van más allá de la educación, incluyendo la salud, la felicidad y el comportamiento prosocial** (Heckman y Kautz, 2012).

Esta autora también afirma que las habilidades blandas muchas veces conducen a más habilidades y que si bien es cierto que las capacidades cognitivas y no cognitivas están asociadas al éxito en la vida, también es cierto que ambas habilidades a menudo están interconectadas y que la unión de las mismas puede conducir a los resultados más sólidos, como por ejemplo en el ámbito de educación desde edades tempranas para facilitar el aprendizaje.

La autora en este estudio se basa en estudios complementarios, y expresa que las habilidades blandas se acumulan con el tiempo y establece que de acuerdo a varios estudios, (Farrington, et al., 2012) y (Miyamoto, et al. 2015) que realizaron en Estados Unidos y Corea del Sur, **las habilidades se acumulan con el tiempo**, porque, los niveles de habilidades cognitivas y socioemocionales de hoy afectan el desarrollo de esas mismas habilidades en el futuro y que es necesario iniciar a cultivar éstas habilidades blandas desde edades tempranas, que dicho hecho es mejor, ya que la oportunidad para el desarrollo de habilidades no cognitivas puede ser más amplia que para las habilidades cognitivas, esto debido a que las habilidades cognitivas tienden a estabilizarse alrededor de los diez años de edad y alcanzan una cima al final de la adolescencia y luego declinan lentamente, en cambio las habilidades blandas continúan desarrollándose a lo largo de toda la vida de una persona.

Estos estudios, a los que se refiere dicha autora, que también están enfocados en el área educativa, afirman que las habilidades no-cognitivas pueden ayudar a los estudiantes desfavorecidos económicamente hablando a cerrar la brecha con los compañeros más favorecidos, ésto debido a que todos los individuos necesitan desarrollar habilidades blandas apropiadas para relacionarse exitosamente con la gente alrededor de ellos y enfrentar nuevos retos y sugieren que las habilidades blandas pueden ser particularmente importantes para ayudar a estudiantes menos favorecidos desde el punto de vista económico y contribuyen a las minorías a superar desventajas.

La autora, se refiere a que las habilidades blandas no se aprenden sólo en casa, sino que están atadas a contextos de aprendizaje en el mundo real, incluyendo las escuelas, el trabajo y la comunidad extendida, donde estas habilidades se forman, se utilizan y pueden ser desarrolladas intencionalmente y sugiere que las habilidades blandas pueden enseñarse intencionalmente a través de actividades curriculares y extracurriculares en los centros de educación y en los mismos círculos familiares.

Tomando en consideración, lo revelado por otro estudio reciente sobre habilidades blandas en el sector educativo, en Lima, Perú, país en Latinoamérica, que le ha prestado una especial atención a las habilidades blandas, sugiere que los resultados obtenidos, en ese estudio, concluyeron que las habilidades blandas se relacionan significativamente con la Práctica Docente, con un nivel positivo, esto para evaluar el impacto de las mismas en diversas áreas de aprendizaje del individuo. (Bendezú López, M. M. (2023). Habilidades blandas y la práctica docente en las instituciones educativas públicas del distrito Puente Piedra, Lima, 2022).

Dicho estudio elaborado por Mónica Mirian Bendezú López, (Bendezú López, M. M. (2023). Habilidades blandas y la práctica docente en las instituciones educativas públicas del distrito Puente Piedra, Lima, 2022), se basa en un estudio de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (CEPAL), y apunta a que en el ámbito actual, según la misma CEPAL (CEPAL (2021)), en el mundo laboral se pueden identificar y se dispone de una alta demanda laboral con cualificaciones certificadas abundantes, pero es complejo reconocer e identificar el potencial y fortalezas de las habilidades blandas para el ejercicio de un determinado puesto de trabajo.

Así mismo expresa que, las condiciones de confinamiento han generado problemas en la dimensión física, mental y emocional de los individuos, el uso excesivo de recursos tecnológicos para llevar a cabo actividades cotidianas, laborales, educativas y de distracción ha generado desorden en la vida de las personas reflejándose en perturbaciones por excesivo uso de tecnologías generando tecnoestrés, esta última afirmación es vista desde el punto económico-laboral.

La misma autora expresa en su análisis que en América Latina, según World Economic Forum (2018), el 40% de empresas detectaron tener dificultades para disponer de personal con “habilidades adecuadas”; poniendo de manifiesto a que en Argentina el 59% del grupo empresarial luchan por contratar personal que muestren “habilidades blandas”, en Colombia el 50% y en el Perú el 49%. Además, su estudio señala que durante el periodo de la recesión vivida entre el 2015 y 2016 y el proceso de recuperación posterior, “Latinoamérica se ha configurado como la zona que ha evidenciado la mayor brecha de habilidades blandas en comparación con otras partes del mundo”.

Además, señala en su investigación , que: **“El informe de Adeco Perú (2021), detectó que el escenario de pandemia puso a la población en una situación de generación de estrés a nivel individual y profesional, sin embargo, se ha podido evidenciar que han sido las habilidades blandas las que más se han desarrollado permitiendo a las personas poner en práctica la adaptabilidad frente a escenario imprevistos, demostrando automotivación para el trabajo remoto responsable y cumpliendo metas con supervisión nula.”** (Bendezu López, M. M. (2023). Habilidades blandas y la práctica docente en las instituciones educativas públicas del distrito Puente Piedra, Lima, 2022 páginas 2 y 3).

La autora en su estudio, además señala; **“en el ámbito educativo, la práctica docente en un escenario de confinamiento social que conllevó a implementar la educación a distancia de manera virtual haciendo uso de herramientas tecnológicas hecho que obligó a los docentes a agenciarse de equipamiento tecnológico, disponibilidad de servicio de internet y dominio de competencias digitales para poder planificar y desarrollar experiencias de aprendizaje de manera remota. Además de hacer frente a situaciones descritas, los docentes han tenido que constituirse en orientadores de familias para que realicen el seguimiento al proceso de aprendizaje de sus hijos, todo ello ha exigido la puesta en práctica no solo de nuevas estrategias a nivel pedagógico, sino**

***desarrollar habilidades de interacción en un escenario nuevo imprevisto, asumiendo funciones de atención no solo a estudiantes sino a padres de familias”.***

Lo anterior demuestra que en la práctica muchas son las actividades cotidianas que han sufrido un cambio producto de las crisis, fenómenos o situaciones globales que apuntan a que las habilidades blandas, como se mencionó anteriormente, forman parte de la actividad corriente o de la vida cotidiana y a la mayoría de actividades que se realizan en las diferentes áreas de la vida, tales como el trabajo, el estudio o la convivencia familiar y social misma. Al mismo tiempo, se puede decir que producto de estas crisis o cambios inesperados, estos vienen acompañados de la generación de conflictos, éstos últimos tienden a resolverse en dependencia de la ***adaptación al cambio*** que tienen los individuos y en la disposición (voluntariedad) que tienen los mismos de resolver dichos conflictos.

También es importante señalar que otro autor, que también desarrolló un estudio sobre habilidades blandas, en Colombia, (Quesada (2019) Colombia), sugiere que las mismas son necesarias para mejorar la interrelación de los líderes gerenciales, el cual se enmarcó y desarrolló su estudio aplicado para realizar una propuesta de solución de conflictos.

El estudio utilizó una encuesta de liderazgo y dirección, llegando a la conclusión que los niveles de habilidades blandas considerando sus dimensiones repercute en la calidad de relaciones gerenciales con los administrados en la organización. (Quesada Valderrama, D. C. (2020). Habilidades blandas para mejorar la interrelación de los líderes gerenciales en su recurso humano en el ESE hospital Santa Matilde de Madrid (Master's thesis, Universidad EAN)).

De igual manera, Bendezú, coincidió en su estudio con los autores que cita, Espinoza y Gallegos (2020) quienes buscaron identificar la asociación de las habilidades blandas en el entorno laboral, los mismos ejecutaron su estudio en Ecuador, en el cual determinaron que las habilidades blandas están desarrolladas a un 36.4% y se



relacionan con las acciones de la vida diaria. (Bendezú López, M. M. (2023). Habilidades blandas y la práctica docente en las instituciones educativas públicas del distrito Puente Piedra, Lima, 2022 página 27).

De acuerdo a los autores se afirma que las habilidades blandas se ponen en práctica cuando las personas interactúan con otras y que les permite hacer frente a situaciones complejas, desafiantes, retadoras y exigentes. En cambio, para otro autor, (Raciti, et al. (2015)), las habilidades blandas permiten interactuar de manera efectiva y eficiente con los demás miembros del colectivo y son esenciales para un desempeño eficaz en el mundo laboral.

De acuerdo a los conceptos y consideraciones tomadas por estos autores se puede decir que las habilidades blandas son habilidades no cognitivas que forman parte de la personalidad y de la inteligencia emocional, utilizadas y demandadas por los diferentes sectores o ámbitos sociales tanto en el trabajo, la educación y las demás actividades cotidianas del ser humano que le permiten interactuar con sus semejantes para establecer relaciones de equidad y bienestar social, tales habilidades pueden ser la empatía, cordialidad, afabilidad, liderazgo, adaptación al cambio, habilidad de comunicación asertiva, escucha activa, que influyen en el comportamiento y el desarrollo del ser humano.

A su vez, se puede decir que estas habilidades blandas, en su mayoría son habilidades aprendidas, que no permanecen estáticas en el ser humano, pues éste a medida en que se adapta a las diversas circunstancias del entorno social logra desarrollar o poner en práctica para una adecuada comunicación y relación con sus semejantes y que acompañadas con un desarrollo de los conocimientos o habilidades cognitivas le permiten sobresalir entre aquellos individuos que muy poco o nulamente desarrollan dichas habilidades blandas ya que les facilita una posición de privilegio tanto al acceder al empleo como en otras actividades de la vida cotidiana.

Sin duda, es importante desde el punto de vista jurídico evaluar cuales son las habilidades blandas que un profesional del Derecho debería tener para el desempeño de sus funciones en sus áreas específicas, esto debido a que la ciencia del derecho es una ciencia que regula las conductas sociales del ser humano y debe como tal debe prestar una importante atención al perfil de formación de los egresados de Derecho y a los servidores o administradores de justicia, pues es ante éstos que se demandan o exponen diversas problemáticas o conflictos sociales, y en la medida en que estas actividades de administración de Justicia pongan una adecuada atención a los intereses de los individuos que acceden a los servicios de justicia y se resuelvan estos conflictos habrá una mayor armonía social.

A medida en que el profesional del Derecho obtenga una formación con un perfil integral tanto de habilidades cognitivas en la ciencia misma como la de habilidades no cognitivas como la escucha activa, podrá dentro del desarrollo de su perfil brindar un mejor servicio a sus clientes, esto en determinados y variedad de casos que se le presenten o bien dispondrá de actividades que le permitan poner en práctica, destrezas que le proporcionen una adecuada defensa de sus argumentos legales, de tal manera que la aplicación de habilidades blandas en la práctica jurídica le permitan no solo interactuar en su propio entorno laboral sino que también lo doten de un perfil integral que contenga habilidades como la comunicación asertiva, escucha activa, tolerancia, empatía y otras relacionadas al perfil jurídico.

Así, las consideraciones de todos estos teóricos e investigadores de las habilidades blandas ponen de manifiesto la importancia de las mismas también en el ámbito legal, con el objetivo de determinar cuál es la influencia que provocan en el desarrollo de los individuos en los diferentes escenarios sociales y en el caso que nos ocupa en el perfil del mediador como profesional del derecho que realiza o pone en práctica los métodos alternos de solución de conflictos.

De igual forma, es necesario decir que las “habilidades blandas” deben ser consideradas como parte de la formación de un individuo en general, que las mismas deben fusionarse con el aprendizaje de habilidades cognitivas que le permitan a los

individuos o personas desarrollar las habilidades tales como el liderazgo, trabajo en equipo, empatía y negociación las que le permitirán estar preparados adecuadamente para responder a cambios en el entorno y a los conflictos sociales surgidos de las relaciones de interacción, las que no solo le prometen un éxito sino también que les permita actuar dentro de su rol, en este sentido los profesionales del Derecho, que actúan como mediadores en dichos procesos, los cuales deberán disponer de éstas habilidades para crear un ambiente ideal en beneficio de los usuarios de éstos procesos sino también dirigidas al logro y fortalecimiento de otros aprendizajes que involucren a las habilidades cognitivas.

Al mismo tiempo se puede decir que estas habilidades blandas, fusionadas con el conocimiento técnico jurídico, le permiten a los profesionales del Derecho que se desempeñan como mediadores contribuir con la realización, desarrollo y cumplimiento de otros derechos tales como el acceso a la justicia, ejercer principios de equidad y género y ser partícipes incluso del proceso de administración de Justicia, lo que contribuye con la cultura de paz que pretende desarrollarse en nuestro país y que además contribuye con el desarrollo socio económico de nuestro país y son el objetivo principal de los MASC.

De acuerdo al estudio de Arboleda López, A. P (Arboleda López, A. P., Garcés Giraldo, L. F., Eduardo Murillo Bocanegra, J., & Pineda Carreño, M. et al (2017). Principios, habilidades y virtudes para el conciliador en Derecho. Revista Pensamiento Americano, página 1), el autor señala, que en la formación profesional en Derecho, la que tienen una fuerte competencia, se hace necesario que los profesionales de éstas áreas adquieran destrezas y conocimientos que los califiquen y los hagan más competitivos en el mercado laboral, no solo por competencias sino porque en las diversas situaciones que enfrentan en dicha área, los abogados están en constante formación y deben estar capacitados y actualizados en especializaciones como en el área de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, o bien que se les forme con un perfil que desarrolle habilidades blandas para ocupar cargos públicos o para el adecuado desempeño de su profesión en las áreas para las que se han preparado y

que las mismas son consideradas de fundamental dominio para desempeñarse como tal, en las respectivas área de dicha ciencia.

Dicho análisis realizado por el mismo autor, en Colombia, también tiene un gran aporte, desde el punto de vista jurídico ya que establece un perfil del profesional en materia de conciliación, como una actividad exclusiva del abogado, actividad que, respecto de los centros de conciliación privados, se constituye en un campo de acción ampliamente explorado por este tipo de profesionales en dicho país.

En dicho estudio, se previene que debe existir un perfil para que el profesional del Derecho se desempeñe en esta área, es decir es necesario de previo el cumplimiento de unos requisitos de formación en dicha área, entendiendo que debe poseer el manejo del conocimiento o habilidades cognitivas y no cognitivas, sin embargo, no todo el que se forma como conciliador lo es en estricto sentido, afirma.

Según el autor, el perfil del conciliador, adicional a la formación legal, requiere de calidades y habilidades especiales, entre las que se resaltan el tener una mentalidad preparada, abierta y responsable, con capacidad para manejar todo tipo de problemas y transformarlos en pequeñas diferencias que lo lleven a determinar el origen del conflicto que se le presenta, así como la forma de generar confianza en las partes, sin herir susceptibilidades, además de implementar estrategias de arreglo no solo desde el aspecto legal, sino desde el origen mismo del conflicto, y del sentir y querer de cada parte involucrada en los procesos de conciliación, en los que se toma este método como análogo a la mediación misma.

Este estudio, simultáneamente, respecto de las condiciones legales, refiere que el conciliador no puede olvidar que es un tercero, y como tal, debe ser imparcial, neutral e independiente, y no debe estar inhabilitado, impedido o recusado para serlo; tampoco puede ser parte de la relación contractual o extracontractual, lo cual quiere decir, que la calidad de conciliador requiere de una total independencia jurídica, moral

y personal frente a las partes; de ahí surge lo que la doctrina jurídica ha llamado neutralidad e imparcialidad; aspectos que son sustanciales, en todo proceso conciliatorio (Gil, 2001, p.92), lo que también refiere este autor con su análisis, es que el órgano de justicia regulador de esta área, debe dotar de estas competencias e inclusive a los estudiantes de las Facultades de Derecho de las universidades,, para que cumplan una función social en tres dimensiones: la primera, como posibilidad para la formación humana, académica y social; la segunda, como construcción del sentido social de las profesiones; y la tercera, como aporte al desarrollo de la sociedad.

Lo anterior, pone de manifiesto que en los diversos países de Latinoamérica donde se han desarrollado los MASC, es necesario poner en práctica las habilidades blandas de tal manera que es importante abordar la estrecha relación existente entre los MASC y las habilidades blandas, ambos temas, a como se ha venido planteando están en una actual tendencia, cuyo estudio es recurrente para determinar las probabilidades de éxito que pretende lograrse en cada ámbito de la vida del ser humano, es decir visto desde el punto de vista de solucionar conflictos y para desarrollarse personalmente en cada ámbito de la vida del ser humano.

Siendo el Derecho una ciencia social y de un cambiante estatus, donde es necesario que dicha ciencia se vaya actualizando y adecuando a las diferentes necesidades sociales, se puede afirmar que el actual tema de “habilidades blandas” o “habilidades no cognitivas” como se refieren sus teóricos son de indispensable estudio y aplicación para el perfil del abogado, tanto si este litiga o no o bien se dedique a la práctica de los métodos alternos de resolución de conflictos tanto en el área privada o bien en las instituciones públicas, como es la oficinas de la DIRAC en Nicaragua, institución adscrita al Poder Judicial que desarrolla y pone en práctica los MASC en nuestro país.

Finalmente se puede afirmar que las habilidades blandas son el conjunto de habilidades interpersonales que también son necesarias para el perfil integral del

Abogado o profesional del Derecho, estas son necesarias no solo porque le permiten interactuar eficazmente con otras personas, con sus clientes mismos sino también para desarrollar o ejercer cualquier método alternativo de solución de conflictos (MASC), sino también porque cada vez más son valoradas en el entorno laboral, educativo y en la vida cotidiana, además le permiten sacar mayor provecho a sus funciones como profesional de esta ciencia.

Para el perfil del abogado, es importante mencionar cuales son las habilidades blandas y el concepto de las mismas, aquellas que, de acuerdo al perfil del profesional del Derecho y su función social, son las mínimas que utiliza el Abogado en su desempeño profesional en el ámbito jurídico, sobre todo cuando actúa como mediador. En este sentido, se puede afirmar que el perfil del abogado como mediador se enmarca en las siguientes habilidades blandas:

- 1- **Comunicación efectiva o asertiva:** Consiste en la capacidad de poder comunicar ideas u opiniones, así como expresarse eficaz, clara y comprensiblemente a los demás de forma oral o escrita. Implica manejar diferentes canales y medios escritos y orales para transmitir ideas con precisión y comprender con claridad diferentes puntos de vista.
- 2- **Trabajo en equipo:** Consiste en la habilidad de trabajar en grupo o bien de colaborar con otros tomando en cuenta las diferentes perspectivas, pensamientos u opiniones ajenas con el fin de alcanzar metas en común.
- 3- **Liderazgo:** Consiste en la habilidad de poder influir en otros en tomar la iniciativa y lograr que otros trabajen por metas en común mediante la correcta toma de decisiones, en tomar la iniciativa y hacer que los demás sigan su lineamiento en cuanto al planteamiento de un tema concreto, consiste en la capacidad de encausar a otros o dirigirse hacia un fin específico.
- 4- **Empatía:** Consiste en la capacidad de comprender y considerar los sentimientos de los demás mostrando consideración y compasión hacia los demás o hacia la situación en la que se encuentran las demás personas con las que se interactúa.

- 5- **Resolución de problemas:** Es la capacidad de identificar y abordar los desafíos de manera eficiente, buscando soluciones creativas, innovadoras y responsables a cualquier problemática o planteamiento que se le presente.
- 6- **Pensamiento crítico:** Es la capacidad de analizar y evaluar la consistencia de los razonamientos, entre otras cosas consiste en teorizar, predecir, evaluar, recordar y organizar el pensamiento, para abordar cualquier tipo de situación o tema y llegar a la mejor conclusión posible, de tal manera que los conocimientos se actualicen y se aprenda de forma independiente.
- 7- **Adaptabilidad:** Capacidad de una persona para ajustarse o acomodarse a los cambios que pueda encontrarse en el desempeño de su trabajo o a los roles asignados en su entorno profesional o el entorno que le rodea.
- 8- **Flexibilidad:** Consiste en la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas situaciones y con personas diversas; habilidad para adaptarse a los entornos laborales, a los constantes cambios que se dan en él y en su entorno; esta habilidad, supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, en otras palabras, es la capacidad de modificar el comportamiento y adaptarse a diferentes situaciones y personas de forma rápida y adecuada.
- 9- **Autoconfianza:** Esta habilidad Incide en el potencial de aprendizaje, es más un sentimiento personal de seguridad que le ofrece un mundo de posibilidades a la persona que lo experimenta. La autoconfianza es la habilidad de creer en las propias competencias y sentirse capaz de alcanzar nuevas metas personales, así como superar los grandes retos que van surgiendo día a día y que le permiten a los demás obtener seguridad en las actitudes y afirmaciones de un individuo.
- 10- **Ética y profesionalismo:** Esta, más que habilidad consiste en un valor muy ligado a la personalidad de los individuos, por lo que se percibe como signo de confianza o autonomía transmitida a los demás para confirmar la adecuada práctica de una tarea o el ejercicio de una profesión o función. En el empleo o trabajo, es posible que las características asociadas a esta habilidad sean de gran valor, tales como el compromiso asumido por un individuo, aptitudes no técnicas relacionadas a la manera en que se trabaja, también en la forma en

que un individuo interactúa con colegas o terceros e incide en la forma en cómo resuelve los problemas y gestiona el trabajo. Esta habilidad, consiste en la capacidad para realizar determinadas actividades o tareas con valores, consiste en la cualidad por la que una persona o cosa merece ser apreciada y contiene otras actitudes tales como una disposición estable y continuada de la persona para actuar de una forma determinada, está relacionada en como las propias acciones afectan el trabajo en su conjunto.

- 11-**Escucha activa:** Esta es una de las habilidades que consiste en prestar la atención debida a los sentimientos, actitudes y pensamientos de otras personas en el entorno social, por lo que se convierte en una de las mejores formas de desarrollar relaciones interpersonales y establecer conexiones más cercanas con los miembros de un grupo o entorno. Esta habilidad blanda es una parte clave de la resolución de conflictos, la resolución de problemas y la crítica constructiva. Significa escuchar activamente y con plena conciencia e interés en lo que la persona o personas que tenemos delante nos están transmitiendo. Por tanto, la escucha activa implica nuestro interés por la conversación y por lo el mensaje que nos están trasladando.

El mismo autor, José Benito Pérez Saucedo (Saucedo, J. B. P. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Ra Ximhai*, 11(1), 109-131), hace referencia en su artículo al perfil del mediador como facilitador de un proceso de conciliación y establece que de acuerdo a Pacheco Pulido (2004, p. 18-19), el mediador debe ser:

**a) Flexible: tener disposición al cambio;** esto es de acuerdo a lo antes planteado en el numeral 8 de las habilidades blandas antes planteadas.

**b) Tolerante ante el cambio y la adversidad;** esto se refiere a la adaptabilidad antes descrita en el numeral siete.

**c) Responsable y comprometido con su función;** esto es de conformidad a lo planteado en el numeral 10 antes descrito en el párrafo anterior.



**d) Empático: debe de saber identificar con claridad los intereses de las partes;** esto está en concordancia con lo descrito en el numeral cuatro.

**e) Creativo: debe favorecer la visión de futuro;** de acuerdo y análogo con lo descrito en el numeral 5, ya que depende de la creatividad la habilidad de resolución de conflictos.

**f) Asertivo: para moderar la forma de expresarse;** éste está relacionado con la habilidad de la comunicación asertiva y escucha activa, descritas con anterioridad.

**g) Neutral e imparcial;** sin duda esta última está más relacionada con la habilidad descrita en el numeral 10 correspondiente a la ética y el profesionalismo del mediador en el desarrollo de dicho proceso, la que implica uno de los principios de dicho MASC.

En dicha obra, Pérez Saucedo, cita a García García (2003, pp. 47), para determinar cuáles son las funciones que desempeña el mediador y las resumen en las siguientes:

a) Servir como catalizador, educador y comunicador que auxilie a las partes a identificar y clarificar los puntos objeto de la controversia, apoyándolas a que canalicen sus sentimientos en forma positiva y generen opciones que resuelvan el conflicto;

b) Atemperar la situación de enfrentamiento y favorecer la interrelación entre las personas;

c) Constituirse como un agente de la realidad para ayudar a las partes a diferenciar lo que es posible y practicable de sus propuestas distinguiendo el deseo de la realidad;

d) Motivar a las partes para que negocien de buena fe y establecer las normas que han de regir el desarrollo del procedimiento;

e) Interpretar y aclarar el significado o la intención de los mensajes;

f) Trabajar para reconciliar los intereses de competidores de las partes;

- g) Crear una atmósfera de empatía entre los mediados,
- h) Actuar como moderador propiciando actitudes colaborativas, utilizando la dinámica del proceso, estableciendo las normas básicas para confrontar ideas, para ir al fondo de las cuestiones que van aflorando a través del proceso.

Lo anterior deriva a que se estudie la puesta en práctica de las denominadas habilidades blandas porque en dependencia de la medida en que se apliquen dichas habilidades se desarrollan los procesos de mediación y se obtienen resultados óptimos, efectivos y positivos entre las partes que entran a dicho proceso de Mediación, y les permita a las mismas aceptar de manera voluntaria un arreglo entre sí, con el objetivo de obtener resultados para ambas partes, es decir una condición de ganar- ganar, lo que no ocurría en un proceso judicial.

Finalmente se puede decir que as habilidades blandas, están estrechamente relacionadas con la función de “El Mediador Civil” en dichos procesos, porque él mismo es el tercero neutral que facilita la comunicación en el procedimiento de mediación y a su vez estructura el diálogo entre las partes, para que lleguen a su propio acuerdo y es quien conduce el procedimiento, reconoce y comprende las emociones de las personas. Por tanto, quien desea desempeñarse como “mediador civil” tiene que cumplir con el perfil que se adecue a los perfiles establecidos con anterioridad por la doctrina y autores descritos y que hacen referencia a las características y habilidades blandas que deben poseer, los profesionales del Derecho que desarrollan la Mediación como MASC.

#### **2.2.1.4- Antecedentes y Creación de la Dirección Alternativa de Resolución de Conflictos (DIRAC) en Nicaragua.**

En Nicaragua, frente a la modernización de los procesos judiciales, en las diversas ramas del Derecho (Civil, penal, laboral y familiar), esto es que pasaran de ser procesos escritos a procesos orales, se crearon mecanismos legales para la realización de trámites de mediación, como trámites previos antes de que se inicie la causa, éste proceso de mediación, primeramente se hizo necesario para resolver los

problemas surgidos y relacionados con el tema de la propiedad, como una forma de dar aplicabilidad a la Ley N° 278, Ley sobre Propiedad Reformada Urbana y Agraria de Propiedad Reformada, aprobado el 26 de noviembre de 1997 y Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 239 del 16 de diciembre de 1997, por lo que el Poder Judicial, prestó una especial atención a los problemas y conflictos relacionados con la propiedad y la tenencia de la tierra.

Lo anterior se debió a los procesos políticos- sociales y económicos desarrollados en Nicaragua que contribuyeron a la transformación y adjudicación de las propiedades y por dicha razón, el Poder Judicial realizó la firma de un *Convenio de Cooperación Técnica con el BID, el cual se denominó “Convenio de Cooperación Técnica BID-CSJ e Intendencia de la Propiedad; Programa de Apoyo los Métodos Alternos de Solución de Conflictos”*, esto fue uno de los primeros pasos que se realizaron en Nicaragua en cuanto a la aplicabilidad de *Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MASC)* y la instalación de la mediación y arbitraje como MASC.

*De igual forma y consecutivamente a la firma de éste Convenio, la Corte Suprema mediante acuerdo, dio lugar al Acuerdo N° 75, Aprobado el 7 de Marzo del año 2000 y Publicado en la Gaceta, Diario Oficial No. 89 del 12 de Mayo del 2000, éste acuerdo, fue creado en forma de Reglamento para el Proceso de Mediación, con el objeto de regular el procedimiento a seguir y los derechos y deberes de las partes, Mediadores, Asesores y Representantes en el Trámite de Mediación Institucional establecido en la Ley No. 278 “Ley sobre Propiedad Reformada Urbana y Agraria.*

*Al mismo tiempo, la Corte Suprema de Justicia, también mediante acuerdo N° 76 Aprobado el 27 de Abril del año 2000 y Publicado en la Gaceta, Diario Oficial N° 90 del 15 de Mayo del año 2000, mediante éste instrumento se establece el Arbitraje como medio de solución de las controversias dándole competencia a la Corte Suprema de Justicia para la organización y funcionamiento del sistema arbitral referido a la propiedad. con el objeto de regular aspectos administrativos y reglamentarios de los procesos arbitrales establecidos en la Ley No. 278 " Ley sobre Propiedad Reformada*

Urbana y Agraria", cuyo contenido es bastante breve y se encuentra contenido en trece artículos.

Posteriormente, en ese mismo año 2000, se creó la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, (DIRAC), la que tiene su origen mediante el **Acuerdo Numero setenta y siete (77) de la Corte Suprema de Justicia, del 13 de abril del año dos mil (2000)**, dicho acuerdo se establece y se denomina "**Reglamento Operativo de la Dirección de Resoluciones Alternas de Conflictos**", aprobado el 13 de Abril del 2000 y Publicado en la misma Gaceta, Diario Oficial No. 90 del 15 de Mayo del año 2000.

Este Reglamento Operativo, de acuerdo a su considerando II, se formuló también con el fin de concretizar los fines y objetivos de la aplicación dentro del marco de la Ley 278 "Ley de la Propiedad Reformada Urbana y Agraria" y el cumplimiento del convenio BID-Corte Suprema de Justicia e Intendencia de la Propiedad, Cooperación Técnica No Reembolsable No. ATN/MT-6669, Programa de apoyo a los Métodos Alternos de solución de Conflictos Relativos a la Propiedad y a su vez de organizar una instancia administrativa dependiente de la Corte Suprema de Justicia.

*Dicho instrumento en su Artículo 1, establece: "Creación y Definición de la DIRAC." - Créase la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, de conformidad con el Arto. 164 numerales 1 y 14 Cn., Art. 64 numerales 2 y 16 de la Ley Orgánica del Poder Judicial (LOPJ) y Convenio de Cooperación Técnica BID-CSJ e IP; Programa de Apoyo los Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Dicho artículo, plantea que la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos de la Corte, (DIRAC), **es una dependencia especializada del Poder Judicial encargada de brindar el marco institucional y técnico necesario para el funcionamiento de la mediación y el arbitraje como métodos alternos para la solución de conflictos relativos a la propiedad, de conformidad con la Ley No. 278, en coordinación con el sistema de la propiedad existente, del cual forma parte la Procuraduría General de Justicia y la Intendencia de la Propiedad.***

A su vez, dicho instrumento en su Artículo 3, define cuales son las Funciones de la DIRAC y establece:

Son funciones de la DIRAC;

1. Recibir de la Corte las instituciones para la puesta en marcha de los mecanismos de mediación y arbitraje previstos para la solución de conflictos relativos a la propiedad en la Ley 278 y concordantes.
2. Elaborar y proponer a la Corte para su aprobación las reglamentaciones, acuerdos y demás disposiciones normativas requeridas para la puesta en marcha de los mecanismos de solución de conflictos en materia de la propiedad, previstos en la Ley 278.
3. Elaborar y proponer a la Corte los perfiles de puestos y tareas de los funcionarios que forman parte de la DIRAC.
4. Elaborar y proponer el presupuesto anual de la DIRAC para ser sometido a la aprobación de la Corte.
5. Elaborar y proponer el plan estratégico y el Plan Operativo Anual y remitirlo para la aprobación de la Corte.
6. Supervisar las actividades de la Oficina Nacional de Arbitraje (ONA) y la Oficina Nacional de Mediación (ONM) en el marco de la Ley 278 y la LOPJ.
7. Llevar un sistema de seguimiento de casos que permita dar adecuado monitoreo al desarrollo de los procesos de mediación y arbitraje desde que son recibidos en la DIRAC y aún después de concluidos, cuando son trasladados a ejecución o trámites subsiguientes en otras instituciones del sistema de la propiedad.
8. Llevar un sistema estadístico y de indicadores de desempeño que permita evaluar las labores y tomar decisiones fundadas para el desarrollo institucional de la DIRAC
9. Llevar un archivo central de la documentación relacionada con los casos de mediación y de arbitraje que se sometan a su conocimiento
10. Coordinar con la Escuela Judicial de la Corte el Programa de capacitación en Resolución Alternas de Conflictos (CAPRAC), que permita contar con capacitadores propios entrenados y certificados, capaces de entrenar

mediadores y árbitros para la solución de conflictos en materia de la propiedad.

11. Difundir y promover el uso de los métodos alternos de solución de conflictos en Nicaragua, poniendo especial énfasis en los instrumentos previstos en la Ley 278 (mediación y arbitraje).
12. Coordinar con la Escuela Judicial la Organización de seminarios, conferencias y otras actividades de promoción, difusión y capacitación.
13. Otras que la Corte le asigne, acordes con su naturaleza y en el marco de la Ley 278 y la Ley Orgánica del Poder Judicial.

A si mismo dicho instrumento jurídico en el Artículo 4, Define la estructura de la DIRAC, y expresa que el organigrama propuesto de la DIRAC estará conformado por las siguientes áreas funcionales:

1. Dirección General
2. Oficina Nacional de Mediación
3. Oficina Nacional de Arbitraje
4. Oficinas de Circunscripciones Judiciales de Mediación
5. Oficinas de Circunscripciones Judiciales de Arbitraje
6. Área Administrativa y Financiera
7. Archivo Central y Estadísticas.

En referencia a lo antes mencionado, cabe destacar que dicho instrumento jurídico, actualmente se encuentra reformado por la Normativa General de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, (DIRAC), **Acuerdo Administrativo N° 383**, aprobado el 22 de enero de 2021 y Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 60 del 26 de marzo de 2021, pero que este primer instrumento sirvió de base para el desarrollo de las mediaciones e incluso del arbitraje en materia civil, especialmente para el tema de la propiedad, en éste primer instrumento, se estableció una primera referencia sobre las características y perfil del Encargado o responsable de la Dirección General de dicha institución y reglamentó en su Artículo 5 lo siguiente: “De la Dirección General. - El director general **será un funcionario con altos requisitos**

**académicos**, nombrado por la Corte Suprema de Justicia **de experiencia y de capacidad para relacionarse con las personas y trabajar en equipo**. La descripción del puesto, perfil y funciones estará contenida en el Manual de puestos de la DIRAC”.

En este sentido es importante señalar que dicho instrumento, toma en consideración dos de las principales habilidades blandas requeridas en los procesos de Mediación, como son “**capacidad para relacionarse con las personas y trabajar en equipo**” y a su vez menciona que habrá un manual de puestos de la DIRAC, esto incluye a los mediadores como funcionarios de dicha institución, por lo que de aquí nace la necesidad de que exista un instrumento que permita describir y definir el perfil del profesional del Derecho que actúa como mediador, ya que el mismo no existe de forma concreta y este instrumento solamente lo refiere de manera general.

Se puede decir que uno de los requisitos que se encuentran implícitos para el puesto del mediador sin duda es el conocimiento en Derecho y el desarrollo de las habilidades blandas como parte de la personalidad de los mediadores para el desarrollo de sus funciones.

Dicho reglamento creado mediante el Acuerdo N° 77, establece que dentro del organigrama, como se refirió anteriormente, en su Artículo 4, creó una Oficina Nacional de Mediación, la que actualmente, no opera como tal en Nicaragua, e inclusive el Artículo 6 del mismo, establece que; “la Oficina Nacional de Mediación (ONM), será una dependencia de la DIRAC y además establece que la ONM contará con sedes en la Circunscripciones Judiciales, las cuales se establecerán por Reglamentos Especiales de la Corte, en aquellos lugares que la demanda del servicio lo requiera y las posibilidades de recursos de la Corte lo permita. Las sedes de las Circunscripciones Judiciales, reportarán sus actividades al Coordinador de la ONM. La ONM será la encargada de la administración institucional de los procesos de mediación en materia de la propiedad, de conformidad con la Ley 278 y con el "Reglamento de Mediación" dictado por la Corte”; Lo anterior, ahora se encuentra sin efecto ni aplicabilidad, debido a que se reformó con la Normativa General de la DIRAC.

En la práctica, en las oficinas centrales de la DIRAC, funcionan las oficinas de Coordinación de mediaciones civiles y al mismo tiempo funcionan oficinas para la realización de salas civiles, es decir también funcionan como oficinas de trámites de mediación para el Departamento de Managua, además de las oficinas adicionales en las circunscripciones Judiciales, tanto a nivel departamental como municipal, tal y como lo estableció en un primer momento el acuerdo 77, en su Artículo 9.

Por otro lado, mediante este acuerdo Numero 77, con el que se crea la DIRAC, no solamente se hace referencia a la mediación como Método Alternativo de Solución de Controversias, sino también se refirió al Arbitraje, como otro de los métodos a implementar por la DIRAC, dentro del marco regulatorio de los MASC. El mismo, en su Artículo 7, establece: “-De la Oficina Nacional de Arbitraje. -La Oficina Nacional de Arbitraje depende de la DIRAC. - La ONA contará con sedes en la Circunscripciones Judiciales, las cuales se establecerán por Reglamentos Especiales de la Corte, en aquellos lugares que la demanda del servicio lo requiera y las posibilidades de recursos de la Corte lo permita. Las sedes de las Circunscripciones Judiciales, reportarán sus actividades al Coordinador de la ONA. La ONA será la encargada de la administración institucional de los procesos de **arbitraje en materia de la propiedad, de conformidad con la Ley No. 278 y con el "Reglamento de Arbitraje" dictado por la Corte.** En este sentido se dejaron sentadas las bases de este otro método, ya que se realizaban en función de los conflictos en materia de propiedad como se describió con anterioridad.

Sucesivamente, este acuerdo N° 77, hacia una distinción entre los funcionarios de dicha institución, con el objetivo de establecer los requerimientos y regulaciones de cada una de las áreas de sus funcionarios, esto quedo establecido en su Artículo 8, donde se define que hay dos tipos de funcionarios y empleados de la DIRAC: el Personal sustantivo y el Personal administrativo y de apoyo.

El mismo artículo, establece que el "**personal sustantivo de la DIRAC**" estará conformado por el Director de la DIRAC, los Coordinadores Nacionales de Mediación y de Arbitraje, los Coordinadores de las Oficinas de las Circunscripciones Judiciales y



los demás profesionales que se desempeñen en labores sustantivas relacionadas con el accionar de la DIRAC y que el "**personal Administrativo y de apoyo**" estará conformado por los funcionarios y empleados del área administrativa y financiera de la DIRAC, así como por el personal de apoyo secretarial, informático, de limpieza y demás tareas logísticas requeridas para el adecuado desenvolvimiento de las tareas de la DIRAC, la ONA y la ONM en su momento.

En este instrumento, además quedo establecido que, a estas dos categorías de personal de la DIRAC, les serian aplicables las normas pertinentes de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la República de Nicaragua y demás normas aplicables al régimen de servicios de los funcionarios judiciales.

Así mismo, es indispensable referir que dicho instrumento, hace referencia a la evaluación del servicio, lo que se establece en el artículo 11 de dicho instrumento, que establece: "La DIRAC establecerá evaluaciones y calificaciones del desempeño de sus funcionarios y empleados, así como evaluaciones y calificaciones del desempeño de los mediadores y árbitros, a través, aunque no exclusivamente, **de formularios y encuestas de salida a los usuarios, recolección de datos estadísticos sobre su trabajo y la verificación de indicadores de desempeño.** Estas evaluaciones formarán parte de los expedientes del personal y serán considerados a efectos de promociones, ascensos, traslados y cualquier otro movimiento de personal. En su parte final este artículo establece que *"En el caso de los mediadores y árbitros, su inadecuado desempeño podrá acarrearles que la DIRAC proponga a la Corte, su remoción de lista de árbitros mediadores. La Corte a través de la Comisión de Régimen Disciplinario, conocerá de dichos casos de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Poder Judicial y Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial".*

Dicho acuerdo, además contiene los procedimientos para el nombramiento, en su Artículo 12; el cual establece que: "todo nombramiento que se realice en la DIRAC, se hará previa convocatoria pública en el caso de las posiciones claves (director general, Coordinador Nacional de Arbitraje y Coordinador Nacional de Mediación), o bien previa nómina de candidatos del registro de elegibles que al efecto lleve la Corte en el caso del resto del personal. Los candidatos serán evaluados de conformidad con el perfil,

requisitos y tareas del puesto al cual aspiran, mediante criterios objetivos a ser constatados por parte de la Corte.

Lo referido con anterioridad también deja sentada las bases de la necesidad que existe para la DIRAC, de que existan mecanismos de evaluación no solo referidas al nivel interno o categorización del servicio prestado por los mediadores civiles en la DIRAC, sino que también crea la necesidad de que se evalúe a través de diversos mecanismos para los cuales es necesario poner en práctica un sistema que coadyuve a la correcta selección de los funcionarios en cuanto al criterio de evaluar si poseen, conocen o ejecutan con suficientes destrezas las habilidades blandas en su entorno o realidad social y emocional, además del conocimiento o habilidades duras requeridas para el profesional del Derecho, como es la formación técnica en esta ciencia y en los MASC.

De igual manera, es importante hacer referencia a que en el Acuerdo N° 77, se establecía el seguimiento de casos, esto es importante ya que al ser el primer instrumento con el que nació la DIRAC, en la práctica, muchos de los procedimientos han sido reformados por los nuevos acuerdos que establecen nuevos procedimientos, así el Acuerdo N° 77, en su Artículo 14, establecía: *“Seguimiento de casos.- A fin de monitorear el trámite de los procesos de mediación y de arbitraje desde su inicio y aún después de concluido su trámite, se llevará un sistema de seguimiento de casos, con apoyo informático, que permita determinar el estado de cada proceso, su información básica, problemas presentados, desempeño de los mediadores y árbitros y del personal administrativo y demás información pertinente”*.

El mismo artículo establecía que; “el sistema, debe permitir igualmente extraer datos estadísticos que coadyuven a la toma de decisiones para el desarrollo de la DIRAC a mediano y largo plazo, así como mejorar constantemente el servicio que se ofrece a los usuarios”, además de lo anterior, se creó con esto el Área de Archivo Central y Estadísticas de la DIRAC, para que fuesen las dependencias encargadas de llevar y alimentar el sistema, así como el rendimiento de informes mensuales a la Dirección General y a la ONA y ONM, así como los demás informes que estos le solicitaren para sus labores.

A su vez, se estableció en el Reglamento, según el Artículo 15, la Evaluación de los servicios, los cuales de conformidad a lo establecido expresaba que; *“se llevarán formularios de evaluación de los servicios a ser completados por las partes, sus asesores y demás intervinientes en los procesos de mediación y de arbitraje, a fin de monitorear la percepción de los usuarios sobre el desempeño de los mediadores y los árbitros.”*

El mismo artículo, además establecía; *“Así mismo, los mediadores y árbitros completarán formularios de evaluación del soporte administrativo e institucional que brinda la DIRAC en sus funciones, a fin de mejorar este servicio, clave para el adecuado desenvolvimiento de los procesos de mediación y de arbitraje”*. El mismo precepto, finaliza expresando que; *“De estas evaluaciones, se rendirán unos informes periódicos a la Corte, así como al Banco Interamericano de Desarrollo, en este último caso durante la vigencia del convenio suscrito entre ambos en apoyo a los métodos alternos de solución de conflictos relativos a la propiedad (ATN/MT-6669-NI)”*.

Lo descrito anteriormente por esta normativa fue de trascendental importancia para el surgimiento y desarrollo de la DIRAC, ya que creó las bases para que la institución, tomara las funciones de ser la dependencia del Poder Judicial que desarrolla las mediaciones en materia civil y penal, y que además tenga la relevancia de ser la primer dependencia a la que las partes inmersas en un conflicto deban acudir para resolver de manera pacífica sus controversias o conflictos surgidos en éstas áreas, a excepción de los supuestos expresamente establecidos en la ley, en los que no cabe dicho proceso.

Sucesivamente, como se mencionó anteriormente, la Corte Suprema de Justicia, reformo este acuerdo N° 77, mediante el Acuerdo N° 383, el cual creo la **“Normativa General de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, (DIRAC)”**, Acuerdo Administrativo, aprobado el 22 de enero de 2021 y Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N° 60 del 26 de marzo del año 2021; éste instrumento fundamentado en el artículo 160 y 165 de la Constitución Política de la República de Nicaragua y demás disposiciones pertinentes de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la República, de Nicaragua, ley 260, publicada en La Gaceta No. 137 del 23 de julio de 1998, establece

en su considerando segundo que: “ **La Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, (DIRAC), es una dependencia especializada de la Corte Suprema de Justicia, encargada de brindar el marco institucional y técnico necesario para el funcionamiento de la mediación, conciliación, arbitraje y otros Métodos Alternos de Solución de Conflictos MASC, que ha venido ampliando su ámbito de cobertura tanto en lo referente a las ramas del Derecho en que se aplica la mediación y otros métodos alternos de solución de conflictos, como en lo que concierne a su proyección territorial**”.

A su vez, dicha Normativa en su considerando tercero establece; “**La Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), es un espacio en el que, a través de la mediación, la conciliación, el arbitraje y cualquier otro MASC se fomenta el diálogo y la comunicación como la mejor forma de entendimiento para la solución de los conflictos y el desarrollo de la Paz Social. De la misma manera se impulsa la participación ciudadana en pro de una Cultura de Paz y No Violencia en Nicaragua, tal como se indica en la ley 985, para una Cultura de Diálogo, Reconciliación, Seguridad, Trabajo y Paz**”.

Dicha normativa constituye a la DIRAC con la misión de promover entre las personas el diálogo y la comunicación respetuosa, la que establece que debe ser; “ **libre de prejuicios, con pleno respeto a la diversidad cultural, las creencias y valores de cada persona, por ello, el diálogo y la comunicación en los procesos de solución alternativa de conflictos se practican desde la perspectiva de la escucha activa y empática, que a su vez contribuye al respecto a la autoestima de quienes participan en los procesos de negociación, mediación o conciliación**”.

De lo dicho anteriormente se puede decir que la mediación debe contar por lo menos con estas dos habilidades blandas, mencionadas tales como la escucha activa y la empatía y que en ésta normativa, aunque están establecidas dentro de la misión institucional, son consideradas como parte de las habilidades que debe poseer el mediador para la realización de dicho proceso en la DIRAC, aunque no precisamente se establezcan como requisitos de selectividad para el perfil del mediador, además de

que menciona los diferentes tipos de MASC tales como la negociación, conciliación, mediación y el arbitraje.

Dicha normativa también, en su considerando cuatro establece que la Creación de la misma, responde al **Lineamiento Estratégico 4 del Plan Estratégico 2012-2021 del Poder Judicial**, el cual, establece: “Facilitar el acceso a la justicia de la ciudadanía nicaragüense sin discriminación alguna. Por lo cual, es derecho de las personas obtener una respuesta a sus necesidades jurídicas sin distinción de nacimiento, nacionalidad, edad, credo político, raza, sexo, idioma, religión, opinión, origen, posición económica o condición social” y a su vez responde al objetivo Número 1 del Plan Estratégico Nacional de Métodos Alternos de Solución de Conflictos en Nicaragua 2016-2020, el cual fue aprobado mediante Acuerdo No. 532 del 14 de junio del año 2016, dicho objetivo establece: “Objetivo Estratégico No. 1, Modernizar el marco normativo de los MASC, para potencializar su uso en Nicaragua”.

Esta normativa de la Corte Suprema de Justicia en su elaboración, es *bastante actualizada y moderna, de data reciente y lo novedoso en cuanto a los MASC se refiere es que además en su considerando número VI*, toma en consideración e incluye a **Las 100 Reglas de Brasilia**, el cual consiste en un instrumento sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad y que fueron modificadas en 2018, en la XIV Asamblea Plenaria celebrada en Brasilia en el año 2008, como declaración efectiva de una política judicial garantista. Dicho instrumento además fue aprobado por el Poder Judicial de Nicaragua en calidad de miembro de la Cumbre Judicial Iberoamericana y se incorpora al andamiaje jurídico, mediante Acuerdo No. 83 del 6 de octubre de 2008 y modificado por Acuerdo No. 48 del 17 de julio de 2015, mediante las que se ratificó y acordó publicarlas y en la medida de sus posibilidades presupuestarias hacer efectiva su implementación.

El Estado de Nicaragua, siguiendo con la política de inclusión y de acceso a la Justicia de grupos vulnerables, a través de estos acuerdos valora la importancia de dicha ratificación, la que también incluye dentro de las políticas públicas, a un segmento poblacional que históricamente había sido relegado.

Las normas de Brasilia en su Sección quinta, en lo que a los MASC se refiere, establece que **se impulsarán los medios alternativos de resolución de conflictos en aquellos supuestos en los que resulte apropiado, tanto antes del inicio del Proceso como durante la tramitación del mismo y deben integrarse en las administraciones públicas y se han de ofrecer a las personas usuarias del sistema de justicia y en especial a las personas en condición de vulnerabilidad.**

Dicho instrumento legal establece y brinda una denominación y concepto de las personas que se consideran en condiciones de vulnerabilidad y las define de la siguiente manera: ***"Una persona o grupo de personas se encuentran en condición de vulnerabilidad, cuando su capacidad para prevenir, resistir o sobreponerse a un impacto que les sitúe en situación de riesgo, no está desarrollada o se encuentra limitada por circunstancias diversas, para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico". En este contexto se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas quienes, por razón de su edad, género, orientación sexual e identidad de género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, o relacionadas con sus creencias y/o prácticas religiosas, o la ausencia de estas encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico."***

En consecuencia, este acuerdo de la Corte Suprema de Justicia, surgió como necesidad de dotar a la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC) de una Normativa General para determinar el trabajo, actualización y armonización de la misma en sus funciones institucionales.

La Normativa General de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, (DIRAC), en relación a los MASC y su implementación, en su Considerando **VII, considera a la Negociación, Mediación, Conciliación, Arbitraje, Transacción y otros Métodos**

**Alternos de Solución de Conflictos**, como parte inherente del proceso de modernización del ordenamiento jurídico y del Sistema de Justicia de Nicaragua y que a su vez éstos MASC, constituyen un elemento clave y fundamental para forjar permanente una "Cultura de Paz" a través del diálogo y la negociación, para contribuir a la solución de los conflictos sociales y la convivencia pacífica e incluye como valores a los que aspiran el hecho de que la **negociación cooperativa** permite a las personas concederse **mutuos beneficios para alcanzar soluciones creativas satisfactorias para sus intereses** y necesidades en aras de conseguir el bien común, la armonía, el equilibrio y la paz social como valores supremos.

En consecuencia, la DIRAC, teniendo como bases Jurídicas, la Ley 278 Sobre Propiedad Urbana Rural y Agraria, los Acuerdos No. 75, 76 y 77 del año 2000, emitidos por la Corte Suprema de Justicia y el Acuerdo No. 574-2016, en la que se le faculta para mediar o conciliar en los conflictos de la propiedad; sucesivamente otras leyes y disposiciones legales, como la ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje, y lo dispuesto en los numerales 2 y 16 del artículo 64 de la Ley Orgánica del Poder Judicial y además otros acuerdos de la Corte Suprema de Justicia y del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial y como instrumento normativo el Acuerdo 383, todos éstos instrumentos, le han otorgado nuevas funciones inherentes a su naturaleza, entre las cuales destacan:

- 1) La ley de Mediación y Arbitraje No. 540, en su artículo 66 faculta a la DIRAC para acreditar a las personas naturales o jurídicas que administrarán institucionalmente los métodos alternos de solución de controversias como la mediación y el arbitraje regulados en dicha ley.
- 2) Conforme el artículo 563 del Código Penal las mediadoras y mediadores de la DIRAC están facultados para realizar la mediación previa penal que regula el Código Procesal Penal.
- 3) De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 57 del Código Procesal Penal los y las mediadoras de la DIRAC al ser abogadas/os están facultados para hacer mediación previa penal que regula dicho Código.

- 4) En el artículo 407 del Código Procesal Civil, ley No. 902, faculta a la DIRAC para realizar mediación previa y durante el proceso civil, incluso en la fase de ejecución.
- 5) Según lo dispuesto en el Acuerdo No. 57-2016 emitido por el Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial, las mediadoras y mediadores de la DIRAC están habilitados para realizar mediación conforme lo dispuesto en el artículo 94 de la ley Orgánica del Poder Judicial y su Reglamento.
- 6) El Acuerdo No. 637-2016 emitido por el Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial faculta a las mediadoras/es de la DIRAC para realizar Mediación Previa Penal para Adolescentes en los tipos penales y modalidad a que se refiere el artículo 125 del Código de la Niñez y la Adolescencia y el Código Procesal Penal.

Dicha Normativa, establece en su parte introductoria, que con la aprobación de la Ley Orgánica del Poder Judicial (No. 260-1998) y su Reglamento (Decreto No. 63-1999), el sistema de Justicia de Nicaragua tomo un nuevo curso, ya que se sentaron las bases para implementar los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, al disponer la mediación para la solución de las controversias en el orden civil, mercantil, familiar, agrario, laboral y penal.

Asimismo, con la aprobación del Código de la Niñez y Adolescencia (Ley N<sup>o</sup>. 287-1998), se instituye la conciliación en el proceso especializado de adolescentes para lograr la reconciliación con la víctima y ofensor y la reparación del daño causado. Con lo cual se marcó un precedente en la implementación de la mediación y la conciliación. Es importante señalar que este nuevo sistema de justicia, en el que converge el proceso judicial, la mediación, la conciliación y el arbitraje y el poder utilizar cualquier otra forma alterna de resolución de conflictos, se consolida con la aprobación de la ley de Mediación y Arbitraje, Ley 540 y la inclusión de la conciliación en materia laboral y de familia.



La Corte Suprema de Justicia en el año 1998, aprobó el proyecto piloto en el que se mandata a la DIRAC a apoyar a las autoridades judiciales civiles de la circunscripción de Managua para realizar la Mediación Judicial que dispone el artículo 94 de la ley Orgánica del Poder Judicial y su Reglamento. De este modo la DIRAC inicia el servicio de mediación en materia civil, mercantil y en familia, lo cual supuso un nuevo paso en el desarrollo institucional de la DIRAC. Todas estas actuaciones fueron ratificadas a través del Acuerdo No. 57 de febrero del año 2016 aprobado por el Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial.

Subsiguientemente, a partir del año 2010, la DIRAC inició la prestación del servicio de Mediación Previa Penal para adultos conforme el Principio de Oportunidad que establece el Código Procesal Penal (ley No. 406- 2001) y lo dispuesto en el Código Penal (ley No. 641- 2007) ya que facultan a las abogadas/os y a personas mediadoras para realizarla. Consecuentemente, con la aprobación de la ley Mediación y Arbitraje (No. 540-2005), el rol institucional de la DIRAC se fortalece, ya que se le confiere la facultad de acreditar a los centros privados encargados de administrar institucionalmente los métodos alternos de solución de conflictos como la mediación y el arbitraje.

Finalmente, con la entrada en vigencia de la ley 902, Código Procesal Civil, que tiene como una de sus finalidades promover la mediación y cualquier otra forma alterna de solución a las controversias civiles de conformidad con lo dispuesto en dicho Código y las leyes de la materia, se contempla el uso de la mediación previa y en cualquier etapa del proceso aún en ejecución forzosa, amparadas por la seguridad jurídica y la tutela judicial efectiva que provee al acuerdo de mediación. Asimismo, faculta de manera expresa a la DIRAC para realizar esta nueva modalidad de la mediación.

Dentro de los otros métodos de solución alterna de conflictos que de acuerdo al CPCN pueden utilizarse para la solución de las controversias, se encuentra el arbitraje que en nuestro país primero se reguló por las disposiciones que establecía el Título XIII del Libro Tercero del Código de Procedimiento Civil del año 1906 (Pr.) En el Pr. se

denominó "Juicios por Arbitramento", regulación que derogó la ley No. 540 de Mediación y Arbitraje aprobada en el año 2005, norma que se fundamenta en ley Modelo UNICTRAL y en las convenciones y tratados internacionales suscritos por Nicaragua en materia de arbitraje comercial.

Para la DIRAC como dependencia especializada del Poder Judicial, el servicio de arbitraje tiene aparejada una importancia estratégica, por cuanto, es un método más que se pone a disposición para que las personas puedan acceder a la justicia con seguridad jurídica, sin embargo en la actualidad, la práctica este método no está desarrollado por dicha institución, debido a que en un inicio estuvo orientado con mayor atención a los problemas o conflictos relacionados con la propiedad y en la realidad económica y jurídica este método como tal tiene mayor preponderancia a las personas en particular o individuales, es decir no generalizada, como el caso de la mediación, y el arbitraje, para las organizaciones agrupada sido visto como un método dirigido a la pequeña y mediana empresa y para los agentes económicos que actúan como proveedores del Estado en las contrataciones públicas, por lo que este método aún está en vías de desarrollo como MASC desarrollado por la DIRAC, ya que con la aplicación del mismo, se contribuirá a un uso más extendido de este método alternativo de solución de conflictos, removiendo así el paradigma muy arraigado, de que el arbitraje es para uso exclusivo de sectores con alta capacidad económica.

Así, se puede verificar de manera cierta y objetiva que el desempeño de la DIRAC desde sus inicios hasta la fecha, con lo cual lleva en funciones veintitrés años desde su creación, hasta la actualidad, ha logrado un crecimiento significativo en razón de que ha logrado desarrollar en materia de MASC, varios de estos procesos, tales como La mediación y la conciliación, teniendo su cobertura o ámbito de aplicación a todo el territorio nacional, en función de acercar el servicio de mediación a la población, con lo cual se ha venido multiplicado el personal de mediadoras/es profesionales y por consiguiente las Salas de mediación que acompañan las actividades jurisdiccionales desde el inicio hasta antes de que sea emitido un fallo, y ha contribuido de forma excepcional a la cultura de paz en Nicaragua.

En dicha Normativa, también se plantea la misión de la DIRAC, la misma se establece de la siguiente manera: **“Somos una institución del Poder Judicial de Nicaragua que brinda el servicio de Mediación, Conciliación y cualquier otro Métodos Alternos de Solución de Conflictos, para facilitar el diálogo de las personas en conflictos a fin de que logren acuerdos de beneficio mutuo para contribuir a una "Cultura de Paz".** Así mismo, se instituye la Visión de la DIRAC, la cual establece: **“Ser la institución de referencia nacional e internacional que brinda los Servicios de mediación y otros Métodos Alternos de Solución de Conflictos, con mejora continua, con presencia en el territorio nacional e integrada por servidoras y servidores públicos calificados, para satisfacer a las personas usuarias”.** Consecuentemente esta normativa retoma los principios del Código de Ética de los funcionarios/as y empleadas/os del Poder Judicial de la República de Nicaragua tales como imparcialidad, confidencialidad, respeto, responsabilidad, disciplina, integridad, probidad, honestidad, además del compromiso, la profesionalidad, calidad, calidez y justicia social.

Además de lo anterior, la Normativa plantea como objetivo general de la DIRAC; **“Contribuir al acceso efectivo a la justicia de las personas en general, en especial aquellas en condición de vulnerabilidad a través de los servicios de mediación, conciliación y cualquier otro método de solución de conflictos que brinda la institución, para posibilitar la solución de los conflictos de manera rápida, confidencial, con calidad y calidez, a fin de evitar la judicialización de las controversias, al tiempo de promover el diálogo y la negociación en la forja de una "Cultura de Paz".** De igual forma que plantea los objetivos específicos de dicha Institución, estableciendo como tal los siguientes:

1. Prestar el servicio de métodos alternos de solución de conflictos con profesionalismo, de forma rápida, confidencial, con calidad y calidez a las personas en general, en especial aquellas en condición de vulnerabilidad.
2. Avanzar en la cobertura de los servicios de la DIRAC a nivel nacional en cumplimiento al Plan Decenal del Poder Judicial y el Plan Estratégico Nacional de

MASC en Nicaragua en lo que corresponde al Poder Judicial, en la medida que las capacidades institucionales lo permitan.

3. Promover y difundir los métodos alternos de solución de conflictos a través de la capacitación, los medios de comunicación y otras estrategias para sensibilizar y potenciar su utilización y contribuir al cambio de paradigma: de una cultura de litigio a una cultura de diálogo y paz.
4. Acreditar y supervisar a los Centros Administradores de MASC conforme la ley de la materia. Realizar cualquier otra función que la ley establezca.
5. Cualquier otra función que la ley establezca.

En cuanto a la Estructura Orgánica Institucional de la DIRAC, la Normativa introdujo importantes cambios de los cuales deben hacerse referencias, puesto que desde sus orígenes la DIRAC contó con una estructura organizacional acorde a las necesidades en su primera etapa de desarrollo, contando con una Dirección General, con dos órganos de apoyo que consistía en la asesoría legal y administrativa; y divulgación.

Además, bajo la dependencia de la Dirección General se ubica una subdirección y a su vez las sedes de la DIRAC en las circunscripciones, adicionalmente siempre dependiendo de la Dirección General se ubicaron: el departamento de mediación civil y el penal, del que dependían las sedes de la DIRAC ubicada en los departamentos del interior del país; la delegación administrativa; el departamento de atención a centros privados y cooperación externa; el departamento de informática y el departamento de capacitación.

Es importante señalar que este modelo no alcanzó un desarrollo práctico pues en la realidad se operó con una organización distinta y más simplificada, pero fue a partir del año 2016, con la Nueva Normativa, que se realizó un salto organizativo que se refleja en un organigrama institucional nuevo; este mantiene a la Dirección General con dos personas de apoyo (asesoría legal; responsable de divulgación y prensa). Así lo expresa la Normativa en su Artículo 3 que establece: **Artículo 3. Organización;**

Para el cumplimiento de sus funciones, la DIRAC cuenta con la siguiente organización institucional:

- a) Dirección General
- b) Subdirección
- c) Coordinaciones especializadas
- d) Delegación Administrativa
- e) Órganos de apoyo
  - 1) Asesoría legal y administrativa
  - 2) Divulgación y Prensa.
  - 3) Centro de Documentación.

En este sentido, se mantiene la subdirección, dependiendo siempre de la Dirección General y a su vez, de esta misma dependen las coordinaciones, las cuales consisten en: **Coordinación Nacional de Mediación Civil y otras materias**. Entendiéndose por "**otras materias**" la prestación del servicio de mediación en cuestiones mercantiles, agrarias y cualquier otra que la ley lo permita. De esta coordinación depende el mediador o mediadora quien tiene a su cargo la sala de mediación respectiva, ubicada en los complejos judiciales y casas de justicia en los diferentes complejos judiciales. A su vez como parte de la ampliación de los servicios de la DIRAC, se contempla el servicio de Arbitraje que asume la Coordinación Nacional de Mediación Civil y otras materias.

También se subordina a la dirección general, la **Coordinación Nacional de Mediación Penal**. De esta coordinación depende el mediador o mediadora quien tiene a su cargo la sala de mediación respectiva, ubicadas en los distritos y delegaciones de la Policía Nacional en los lugares donde la DIRAC tiene presencia.

La Coordinación Nacional de Capacitación y Formación; la Coordinación Nacional de Atención a Centros Administradores MASC; la Coordinación de Proyectos; y la Delegación Administrativa con sus respectivas unidades auxiliares que también dependen directamente de la Dirección General. Con esto último el organigrama se

encuentra más amplificado y diversificado y divide en dos grandes áreas los procesos de mediación.

Estas dos coordinaciones para materia civil y materia penal fueron el cambio que se introdujo y la modificación del Acuerdo 77, en cuanto a la estructura organizacional, y las mismas están debidamente identificadas en los incisos “c” y “d” en su artículo 7, el cual establece: **Artículo 7-** La DIRAC para cumplir su misión institucional se organiza de la forma siguiente:

- a) Dirección general
- b) Sub dirección
- c) Coordinación Nacional de Mediación Civil y otras materias.
- d) Coordinación Nacional de Mediación Penal.
- e) Coordinación Nacional de Capacitación y Formación.
- f) Coordinación Nacional de Atención a Centros Administradores de MASC.
- g) Coordinación de Proyectos.
- h) Mediadoras y Mediadores.
- i) Arbitras y Árbitros.
- j) Delegación Administrativa.

El mismo artículo en su párrafo segundo establece: “El personal sustantivo, administrativo y de apoyo de la DIRAC, se rige por lo que dispone la ley número 476 de Servicio Civil y de Carrera Administrativa y su Reglamento.

A su vez, La Normativa General de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, (DIRAC), en su Capítulo I, arto 2, establece las funciones de la DIRAC y expresa:

**Artículo 2. Funciones de la DIRAC;** La DIRAC tiene las siguientes funciones:

1. Prestar el servicio de mediación, conciliación, arbitraje y de cualquier otro Método Alternativo de Solución de Conflictos, en adelante MASC, conforme establece la Constitución Política, las leyes, los Acuerdos de la Corte Suprema de Justicia (CSJ) y del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial, en adelante CNACJ; y de las normativas aplicables con base a las líneas

generales del Plan Estratégico del Poder Judicial y el Plan Estratégico Nacional de Métodos Alternos de Solución de Conflictos de Nicaragua aprobado por el CNACJ en lo que corresponde al Poder Judicial.

2. A solicitud de las personas interesadas asistirles en los casos en que, producto de una negociación colaborativa logren un acuerdo, previo o durante un proceso, para que a través de la mediación y bajo el principio de autonomía de la voluntad validen el contenido de dicho acuerdo, siempre que no sea contrario a la ley, ni al orden público, conforme lo dispuesto en el artículo 2437 del Código Civil, el artículo 5 de la Ley de Mediación y Arbitraje y los artículos del 407 y 410 CPCN.
3. Establecer un sistema de seguimiento de los resultados en la aplicación de los MASC que se administren, en la medida que las capacidades institucionales lo permitan.
4. Promover el uso de la negociación, mediación, conciliación, arbitraje y cualquier otro MASC, a través de la formación académica en coordinación con el Instituto de Altos Estudios Judiciales (IAEJ) y otras entidades académicas nacionales o extranjeras. Sin perjuicio de los esfuerzos de capacitación que desarrolle la DIRAC.
5. Promover las condiciones técnicas, académicas y de cualquier otra índole que se requieran para obtener la certificación a la calidad de la mediadora, mediador, conciliadora, conciliador, árbitra, árbitro, o de quienes administren cualquier otro MASC en el territorio nacional.
6. Desarrollar estrategias de comunicación y sensibilización encaminadas a promover y difundir el uso de los MASC en coordinación con la Dirección General de Comunicación (DGC) y la División General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) de la Corte Suprema de Justicia; y mediante alianzas con organismos de cooperación técnica y medios de comunicación.
7. Acreditar y supervisar el funcionamiento de los centros administradores de MASC, conforme establece la ley de Mediación y Arbitraje y la presente

Normativa. Asimismo, llevar un registro de mediadoras, mediadores, árbitras y árbitros.

8. Acreditar, supervisar y llevar un registro de las árbitras, árbitros, mediadoras y mediadores internacionales, conforme la ley de Mediación y Arbitraje y la presente normativa.
9. Renovar o revocar la acreditación de los centros administradores de MASC y de las árbitras, árbitros, mediadoras y mediadores internacionales, conforme la ley de la materia.
10. Llevar un registro de mediadoras, mediadores, conciliadoras, conciliadores, árbitras y árbitros de los Centros administradores de MASC acreditados por la DIRAC.
11. Llevar un registro de árbitras y árbitros que se dedican al arbitraje ad hoc.
12. Proponer al Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial los acuerdos o convenios de cooperación con universidades o entidades académicas autorizadas por la autoridad competente, entidades jurídicas, organizaciones de profesionales del Derecho y organismos privados o estatales, sean nacionales o extranjeros, interesados en promover la mediación y cualquier otro MASC según corresponda.
13. Establecer un sistema estadístico de los resultados de su labor, para la toma de decisiones en función de su desarrollo institucional.
14. Tener un archivo central de la documentación relacionada con el servicio de mediación y de otros MASC, así como otros servicios que presta la institución.
15. Coordinar con la Dirección General de Recursos Humanos de la Corte Suprema de Justicia para los fines de actualizar la descripción de puestos de trabajo de los cargos específicos de la DIRAC como el de mediadoras y mediadores y otros.
16. Coordinar con la Dirección General de Planificación de la Corte Suprema de Justicia la elaboración del Marco Presupuesto de Mediano Plazo (MPMP) y el Plan Operativo Anual (POA).
17. Emitir normativas técnicas relacionadas con su propio funcionamiento y competencias institucionales.



18. Cualquier otra función que disponga la ley, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Administración y Carrera Judicial.

Así mismo, este Acuerdo N° 383, regula lo referido a la Coordinación de las mediaciones civiles; la que se encuentra regulada y establece que se tomará en cuenta la normativa que se estableció con el acuerdo 77 y en éste nuevo acuerdo incluye a la ley de garantías inmobiliarias, esto, porque no solamente se considera el motivo de origen de la Mediación como lo fue la problemática con el tema de la propiedad sino que incluye una actualización de las leyes análogas, en éste sentido el Artículo 9, de dicho acuerdo establece: que son funciones de la Coordinación de Mediaciones civiles y otras materias las siguientes:

1. La coordinación nacional de mediación civil y otras materias, tiene a su cargo el servicio de mediación civil, conforme establezcan las leyes de la materia, en especial lo que dispone la ley Sobre Propiedad Reformada Urbana y Agraria, la ley Orgánica del Poder Judicial y su Reglamento, la ley de Mediación y Arbitraje, el Código Civil, el Código Procesal Civil, la ley de Garantías Mobiliarias y otras leyes que resulten aplicables, así como los acuerdos que sobre el particular emita la Corte Suprema de Justicia y el CNACJ y las normativas técnicas que disponga la DIRAC.
2. Asimismo, tiene a su cargo el servicio de arbitraje en sus diferentes modalidades como arbitraje comercial, arbitraje de inversión, el arbitraje derivado de contrataciones administrativas del sector público y cualquier otro tipo de arbitraje conforme lo que dispongan las leyes.

El servicio de arbitraje se desarrollará conforme lo que dispone la ley de Mediación y Arbitraje, el Código Procesal Civil, el Código de Comercio, la ley de Garantía Mobiliaria, los instrumentos internacionales suscritos y ratificados por el Estado de Nicaragua sobre la materia, los Acuerdos que sobre el particular emita la Corte Suprema de Justicia y el Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial en

adelante CNACJ; el Reglamento de Arbitraje de la DIRAC, sus Normas Éticas y Tarifas; y las normativas técnicas que disponga la DIRAC.

Seguidamente, éste acuerdo aborda el proceso de Mediación realizado por la DIRAC, así como la organización de dicho proceso, lo que queda establecido en el artículo 10 y 11 de dicha Normativa, los cuales expresan lo siguientes; **Artículo 10. Proceso.**

1. El proceso para la prestación del servicio de mediación civil, es el que se describe en la ley de la materia, en los Acuerdos emitidos por la Corte Suprema de Justicia, el CNACJ, las Normativas Técnicas de la DIRAC y el Manual de Métodos de Trabajo respectivo.

1. El proceso para la prestación del servicio de arbitraje es el que se describe en la respectiva cláusula o acuerdo arbitral o en su defecto lo dispuesto en la ley de la materia, en los Acuerdos emitidos por la Corte Suprema de Justicia y el CNACJ, las Normativas Técnicas de la DIRAC y los Manuales de Métodos respectivos.

Sucesivamente el **Artículo 11, establece: Organización.** La Coordinación Nacional de Mediación Civil organiza la prestación de sus servicios, en la sede central y en las sedes donde tiene presencia la DIRAC.

Finalmente, y no menos importante es abordar lo contenido en el Capítulo VI, de dicha Normativa, que se refiere al perfil y los requisitos para el nombramiento de la Mediadora y Mediador, Árbitra y Árbitro, así como los deberes éticos de los mismos, lo cual está establecido en los artículos 15, 16 y 18; lo que debe analizarse como referencia para analizar el perfil del mediador de acuerdo a la Normativa de la DIRAC, determinando si existe algún requerimiento en cuanto a las habilidades blandas, para el desarrollo de los procesos de mediación; así el **Artículo 15, establece: “Del mediador y la mediadora.** Las mediadoras y mediadores de la DIRAC *son el estamento humano fundamental de la institución a cuyo cargo está el servicio de mediación y otros métodos alternos de solución de conflictos. Son nombradas y nombrados por el Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial (CNACJ) de conformidad a los requisitos que se señalan en el artículo siguiente”.*

Con la aprobación y vigencia de la ley para una Cultura de Diálogo, Reconciliación, Seguridad, Trabajo y Paz (No. 985-2019), se establece la Política de Estado para una Cultura de Diálogo, Reconciliación, Seguridad, Trabajo y Paz como un proceso a través del cual se generan cambios que permiten aprender a convivir de forma armoniosa y respetuosa, a entender el pensar, sentir y actuar de las personas, las familias y las comunidades.

En la misma ley 985, se establece que la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos DIRAC, es un espacio en el que se aplican mecanismos o procesos como la mediación, la conciliación y el arbitraje que permiten fomentar la participación ciudadana contribuyendo al desarrollo de una Cultura de Paz y No Violencia en Nicaragua.

#### **2.2.1.5- Perfil del Mediador en la Normativa General de la DIRAC y el Código de Ética de los funcionarios del Poder Judicial.**

Mediante el Acuerdo N° 383, el cual creó la “Normativa General de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, (DIRAC)”, mencionada con anterioridad, también se establecieron disposiciones que definen en determinados aspectos el perfil del mediador tales como los requisitos que se requiere para poder desempeñarse como mediador o bien implementar los MASC en cada una de las especificaciones establecidas por el conjunto de Normas Jurídicas que regulan estos procesos, en el que dicha normativa, se refiere a un perfil de manera general y sin distinción para el área penal o civil.

Esta normativa en su **Artículo 16**, establece los Requisitos para el nombramiento de mediadoras y mediadores y expresa:

“1- El Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial (CNACJ), nombrará a la mediadora y al mediador de la DIRAC conforme el perfil y descripción del puesto de trabajo, previo cumplimiento de los requisitos siguientes:

- a) Ser nacional de Nicaragua o nacionalizado.
- b) Estar en pleno goce de sus derechos civiles y políticos.
- e) Haber cumplido 21 años.
- d) No tener antecedentes penales.
- e) Certificado de Salud emitido por el MINSA
- f) Ser abogada/o incorporada/o ante la Corte Suprema de Justicia.
- g) No encontrarse sancionada/o con suspensión en el ejercicio de su profesión y en caso de haber sido destituida/o de cargos judiciales haber sido rehabilitados por el CNACJ o la Corte Suprema de Justicia conforme lo establecido en el artículo 151 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.
- g) Haber recibido formación en MASC, en especial en Mediación, con una carga horaria mínima de **cuarenta horas, (40hrs)** en instituciones académicas autorizadas.
- h) No ser miembro del Ejército o de la Policía Nacional en servicio activo.
- i) Haber superado el período de tres meses de prueba, con el fin de evaluar como ejercen la función.

El mismo artículo, en el segundo párrafo, establece: “Dada **la naturaleza de la función de las mediadoras y mediadores, esencialmente orientada a la interacción social en la comunidad**, estos deben ser naturales del lugar donde ejercerán sus funciones. En aquellos casos en que deban desempeñar su función en los pueblos originarios y afrodescendientes, ya sea en las regiones y municipios de la Costa Caribe o del Pacífico del país, además del requisito antes señalado, deben ser miembros de dichas comunidades y dominar sus lenguas maternas, además del español como lengua oficial del Estado; esto con el objetivo de contribuir a preservar la cultura, lenguas, religiones y costumbres a través del uso de la mediación”.

Lo anterior, podría interpretarse como una facilidad del mediador para desarrollar los MASC, en especial la mediación en su jurisdicción correspondiente, por lo que importa en este sentido señalar que este enunciado hace mención a la función social del mediador ya que determina que por su naturaleza su función se desarrolla orientada a la **“interacción social de la comunidad”** por lo que ésta interacción requiere la

puesta en práctica de las habilidades blandas mencionadas tales como la comunicación asertiva, la escucha activa, la empatía, el liderazgo, resolución de conflictos, etc.

Sucesivamente el Artículo 18, de dicha Normativa, hace referencia a los Deberes éticos de los mediadores y mediadoras y establece: ***“Las mediadoras, mediadores, conciliadoras, conciliadores, árbitros y árbitras de la DIRAC deben cumplir con las disposiciones que establece el “Código de Ética de los funcionarios/as y empleadas/os del Poder Judicial de la República de Nicaragua”. Asimismo, con lo que establece la Ley de Mediación y Arbitraje (No. 540)”***.

De la simple lectura de los artículos anteriores, se sintetiza que no existe ningún requisito derivado de la Normativa de la DIRAC, que se refiera específicamente al carácter de las habilidades blandas necesarias para desarrollar los procesos de mediación, solamente se refiere a las capacidades técnicas y las habilidades propias de la formación jurídica de los profesionales del Derecho, de manera general, pero ninguna puntualmente a la aplicación y desarrollo de las habilidades blandas.

Sin embargo, el párrafo segundo del artículo 16, solamente se refiere a que la naturaleza de la ***función de los mediadores y mediadoras está orientada a la interacción social en la comunidad***, lo cual es relevante, pues si existe una interacción social, para tener éxito en ésta interacción, debe existir manejo de habilidades sociales, en especial para la implementación de los procesos de mediación, debido a que el perfil del mediador en el desempeño de funciones, al igual que otros trabajos en general, ameritan de la implementación de estas habilidades con el fin de fortalecer la función que tiene la DIRAC en la sociedad nicaragüense y a su vez de la atención que brindan de manera directa al interactuar en la sociedad como mediadores de conflictos, labor que desempeñan como funcionarios públicos del Poder Judicial.

De igual forma, dicho acuerdo 383, de la Normativa de la DIRAC, de conformidad al **Artículo 40**, regula la Acreditación de personas Mediadoras y Árbitras Internacionales y establece:

- 1- De conformidad con los artículos 33 y 67 de la ley de Mediación y Arbitraje, salvo acuerdo en contrario de las partes, la nacionalidad de una persona no será obstáculo para que actúe como mediador o árbitro. No obstante, previo a desempeñar esta función, tanto los árbitros como mediadores internacionales deberán solicitar su acreditación ante la DIRAC.
- 2- Las personas mediadoras o árbitras internacionales, se acreditarán ante la DIRAC a propuesta de un Centro administrador de MASC, esto con fundamento en el párrafo tercero del artículo 67 de la ley de Mediación y Arbitraje y la presente Normativa. Por lo que no se acreditarán en su condición de personas individuales.
- 3- A la solicitud de acreditación de la mediadora o mediadora o arbitra internacional, deberá acompañarse la documentación siguiente: Atestado que demuestre su calidad de neutral en su país de origen debidamente apostillado o autenticado, currículum, documento que le identifique, ya fuere pasaporte o cédula de residencia temporal o permanente, así como documento que acredite que no tiene antecedentes penales.
- 4- La DIRAC a la vista de la documentación antes mencionada hará el examen de mérito y tras este procedimiento emitirá la resolución que corresponda.
- 5- Al proceso de acreditación a que se refiere este capítulo, le son aplicables las disposiciones relativas a la acreditación de los Centros Administradores de MASC contenidas en esta normativa, en lo que no se contradigan.

De lo anterior, llama la atención, el numeral 4, que establece que la DIRAC, para acreditar a un mediador en los Centros de Mediación Privados, hará el examen de mérito, refiriéndose a evaluar la documentación presentada tales como el currículum para poder acreditarlos como tal, sin embargo en ninguno de estos apartados se refiere a que el mediador deberá cumplir con un perfil específico y que se hará una evaluación que incluya la puesta en práctica de las habilidades blandas, es decir

realizar un dictamen que tome en consideración si los candidatos o individuos deberán cumplir con un perfil que contenga la práctica de habilidades blandas que le permitan valorar si cuenta con las herramientas para desarrollar la **interacción social en la comunidad**, de la que habla el artículo 16 de la Normativa, por lo que existe la necesidad de entrevistar al menos al candidato para evaluar sus habilidades blandas.

Este acuerdo 383, mantiene vigentes en lo que fuere aplicable y no contradigan al mismo, el Acuerdo No. 77 "Reglamento Operativo de la DIRAC" aprobado por la Corte Suprema de Justicia el 13 de abril del año 2000 y publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 90 del 15 de mayo del mismo año, también en lo sucesivo a lo establecido en el Acuerdo No. 76 "Reglamento de Arbitraje" aprobado por la Corte Suprema de Justicia el 12 de abril del año 2000 y publicado en La Gaceta Diario Oficial No. 90 del 15 de mayo del mismo año; y el Acuerdo No. 75 "Reglamento de Mediación" aprobado por la Corte Suprema de Justicia el 7 de marzo del 2000 y publicado en La Gaceta Diario Oficial No. 89 del 12 de mayo del mismo año y dejó sin valor y efecto legal el "Manual de Procedimientos para la Acreditación de Centros de Mediación y Arbitraje, Mediadores y Árbitros Internacionales" emitido el 10 de mayo del año 2006.

Pese a lo antes expresado, existe una disyuntiva en cuanto al nombramiento del mediador y la acreditación del mismo, pues en el primer caso, el arto 16, numeral 1, dice que es el Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial nombrará a la mediadora y al mediador de la DIRAC y en el segundo caso, el arto 40 de la misma Normativa establece que es la DIRAC quien acredita a los mediadores, solicitud que deberá hacer la parte interesada y esto solo cabe en el caso que sea un mediador o mediadora de un centro administrador de MASC privado, debidamente autorizado por la DIRAC, para desarrollar cualquier tipo de MASC, pero en este caso el proceso de mediación es el mismo y surte los efectos legales establecidos en las normas jurídicas misma.

Así mismo, es importante analizar el **perfil del mediador** conforme al “**Código de Ética de los funcionarios/as y empleadas/os del Poder Judicial de la República de Nicaragua**”, ya que el **artículo 18 de la Normativa**, establece que los mediadores deben cumplir con las disposiciones establecidas en el Código de Ética, por lo tanto, éste Código de Ética que se establece mediante circular de la Corte Suprema de Justicia, emitida mediante el Acuerdo N° 193, del 22 de septiembre del 2011, solo es aplicable para los mediadores que se desempeñen como funcionarios públicos de la DIRAC y no aplica para aquellos mediadores acreditados por la DIRAC, que pertenecen a los centros privados de Administración de los MASC, debido a que estos no son funcionarios del Poder Judicial, es decir aquellos centros que están acreditados por la DIRAC, para ejercer de forma privada, no forman parte del Poder Judicial, sino que ejercen y realizan la mediación de forma privada, ya que los mismos en su funcionamiento no dependen del Poder Judicial, aunque estén supervisados por la DIRAC, como institución adscrita al mismo Poder Judicial, solo aplican para el cumplimiento de las condiciones de acreditación de la DIRAC.

Siendo que el mencionado Código de Ética, tal y como se establece, está dirigida para los funcionarios y empleados del Poder Judicial, y que, en la Normativa de la DIRAC, se establece que los mediadores de la propia DIRAC, deben cumplir con sus disposiciones y siendo que el mediador de acuerdo a este planteamiento se considera un funcionario público del Poder Judicial, es menester analizar el perfil ético dispuesto en este Código para dichos mediadores.

Lo dicho anteriormente es necesario debido a que, a partir de este Código de Ética, se plantea un perfil y un código de Conducta, sin embargo, es de manera general es decir no se hace una diferenciación entre los niveles de funcionarios judiciales, sino que cubre tanto a mediadores como secretarios, jueces y magistrados del Poder Judicial, siendo que el mismo es aplicable a todas las áreas, jueces en todas las áreas, magistrados en todas las áreas, registradores públicos, defensores públicos, DIRAC, funcionarios del IAEJ, funcionarios de Ordice, y todo el personal administrativo que laboran para el Poder Judicial, lo cual desde el punto de vista analítico, hace necesario que exista un Código específico o bien que se desarrolle un código o protocolo de



conducta específico para los mediadores y mediadoras a nivel nacional tanto de la misma DIRAC, como institución adscrita al Poder Judicial, así como para los mediadores de los Centros Privados acreditados por la DIRAC, esto debido a que la aplicación de la mediación como MASC, es un proceso que no debería variar en ninguno de los niveles ni las áreas del derecho donde se desarrollan, puesto que deberían de cumplir con parámetros y estándar para la debida aplicación del proceso como tal y estas normativas deben ser desarrolladas para todos los mediadores y mediadoras sin distinción alguna.

Lo anterior, es necesario porque los deberes de los mediadores así como su función requiere de habilidades no solo técnicas, desde la formación jurídica, sino también desde la función social, puesto que como se mencionó con anterioridad su función **está orientada a la interacción social en la comunidad**, por lo tanto, deben desarrollar habilidades blandas, que coadyuven al correcto desempeño de la mediación y no solo para sustentar un medio de resolución de conflictos sino para que la mediación como proceso, tenga un alto grado de confiabilidad y aceptación de parte de los usuarios o las partes que interactúen en un conflicto y necesiten solucionarlo a través de un acuerdo sino porque a partir de la buena práctica de la mediación como proceso se obtengan los resultados esperados por las partes y se verifiquen en el cumplimiento de los acuerdos, logrando así contribuir con un verdadero clima de paz social, sino también asegurar que esa causa una vez mediada no tendrá que recurrir con el paso del tiempo a la actividad jurisdiccional sino que al haber confiabilidad en el proceso, una adecuada orientación e interiorización de la mediación por las partes, las mismas cumplan y no tengan más la necesidad a un órgano jurisdiccional para obligarse al cumplimiento y que permita verdaderamente aligerar la carga de los órganos jurisdiccionales para que los conflictos con el paso del tiempo no ingresen a los mismos.

Debido a lo antes planteado y de lo establecido por este Código de Ética de los funcionarios del Poder Judicial, el que en su parte introductoria establece que debe considerarse a la ética, en base a lo que se establece lo siguiente: *“La ética debe de traducirse en un **comportamiento humano, comportamiento que tiene que***

***regularse, pero sobre todo que debe de ser inherente a la conciencia del sujeto, en virtud de la confianza que se deposita en él para su función jurisdiccional, la que debe de ser coherente con el tipo de sentencias o resoluciones que emita conforme a las leyes y a los principios éticos, procurando por encima de todo ser justo y dar el derecho a quien corresponde.”.***

De lo anterior, debe preciarse, que el mediador, como funcionario público en el caso de los mediadores propiamente de la DIRAC, no emite sentencias, lo que en mediación se realiza son las actas de acuerdo en materia civil o en otras materias relacionadas a estos procesos, que sirve como base o preámbulo antes de iniciar una causa judicial, pero que se encuentra en manos del mediador, para que las partes, no el como sujeto o tercero en la mediación, resuelvan sus conflictos y queden satisfechas ambas partes con los acuerdos logrados en la dicho proceso de mediación, por lo cual, es otra de las razones por la cual debe crearse una Normativa o Protocolo exclusiva para el actuar de los mediadores subordinado *a los principios establecidos en el Código de Ética* de los funcionarios del Poder Judicial.

De lo antes referido, se puede decir que para dar cumplimiento a lo establecido por la ley y reforzado en este Código de Ética, cuando se refiere a que *al Poder Judicial, le corresponde de conformidad con los Artículos: 5, 129, 158, 159, 160 y 165 de la Constitución Política de Nicaragua; “administrar justicia de forma transparente y eficiente, consecuente con los derechos y garantías constitucionales, garantizar los principios de respeto a la dignidad humana, de independencia, legalidad y tutela de los derechos humanos en los procesos; asimismo, preservar el equilibrio y la armonía institucional, la seguridad jurídica y la estabilidad nacional, bases esenciales en la construcción de la democracia, el desarrollo económico social y el Estado Social de Derecho”.*

Lo descrito con anterioridad, no hace más que aseverar, que el papel del mediador dentro de la administración de Justicia es un preámbulo o bien una antesala de suma importancia para poner fin a las controversias surgidas entre las partes, es importante señalar que el hecho de que un ciudadano o sujeto acceda o solicite a la DIRAC o bien sea que acuda a un centro privado de mediación acreditado por la DIRAC, un

trámite de mediación, se está dando cumplimiento con un derecho constitucional que determina en principio el acceso a la administración de Justicia, y que además se cumpla con el principio de legalidad de todas las normas jurídicas relacionadas con el proceso de mediación, principalmente en el área civil.

En el código de Ética, se establece que el mismo en su formulación y desarrollo, el Código sigue un proceso deductivo, es decir abarca de lo general a lo particular, de los **principios éticos a las normas específicas de conducta, el mismo, inicia con los principios** fundamentales y principios éticos judiciales consagrados por la Constitución Política de Nicaragua: la primacía de la Constitución Política y de los Derechos Fundamentales, los principios de Independencia; de Autonomía; de Imparcialidad; de Objetividad; de Transparencia; de Legalidad; de Confidencialidad y Discreción; de Integridad y Probidad, estos últimos ligados al desempeño que deben tener los mediadores y las mediadoras de la DIRAC y aquellos que desempeñan su función de mediadores en los Centros privados debidamente acreditados por la misma DIRAC.

Partiendo de esos principios, el Código separa los valores y estándares deseables de conducta del servidor público del Poder Judicial, agrupándolos en valores relacionados con el Carácter, el Profesionalismo, la Organización del Trabajo, la Dedicación, la Sociabilidad y la Prestancia Personal; para pasar luego al señalamiento de deberes éticos, cuyo cumplimiento incide en el correcto desempeño del servidor público del Poder

Judicial, tanto en el trabajo como en la vida social, los cuales claro éstas abarcan las funciones de los mediadores de la DIRAC al formar parte del Poder Judicial mismo.

*Dicho Código de Ética expresa: “Todo este cuerpo normativo persigue principalmente un fin educativo, que es interiorizar en la conciencia los principios y valores éticos que aseguren la transparencia, integridad y eficiencia de los funcionarios y empleados de este Poder del Estado”.*

En este sentido como se indicó con anterioridad, éstos valores y principios éticos abarcan de manera general el perfil del funcionario público del Poder Judicial y no exteriorizan ningún estándar con el perfil del mediador, aunque existen valores relacionados con la función que los mismos desempeñan, sin embargo no se relacionan con la destreza y la puesta en práctica de habilidades blandas que sirven como instrumentos para la realización de los procesos de mediación y al mismo tiempo no existe un método de evaluación para el desarrollo o la identificación de las habilidades blandas para evaluar a los mediadores de la DIRAC y tampoco a los mediadores que se desempeñan en el área privada. Estos vacíos deben ser evaluados y colmados a través de un protocolo de comportamiento y no solo que evalúen la parte técnica o habilidades duras de los mediadores sino aquellas características que exhiben la puesta en práctica de las habilidades blandas, lo que la misma Normativa y Código de Ética expresan que deben cumplir los mediadores en el desarrollo de sus funciones.

*El Título I, del Código de Conducta de los funcionarios del Poder Judicial, establece los principios éticos de los funcionarios y empleados de dicho Poder del Estado y en su capítulo I, los nombra como **principios éticos fundamentales**; en dicho cuerpo normativo, el **Artículo 5**, establece que como principio ético está la supremacía de la Constitución Política y de los Derechos Fundamentales en lo que se lee: “*Principios Éticos Fundamentales; Arto. 5- De la Supremacía de la Constitución Política y de los Derechos Fundamentales: El Poder Judicial hace propio y ratifica el deber de respetar y fortalecer el Estado Social de Derecho y la Democracia. El sistema nacional de los tribunales de justicia y las unidades administrativas del Poder Judicial deben acatar los preceptos, garantías y principios consignados en la Constitución Política, las Leyes y los Tratados internacionales ratificados por Nicaragua. El ejercicio de la función jurisdiccional y las actividades administrativas del Poder Judicial están dirigidos a cumplir y defender los Principios Fundamentales y Ético Judiciales que se reconocen en nuestro ordenamiento jurídico. Son principios fundamentales consagrados por la Constitución Política, el Bien Común, la Libertad, la Igualdad, la Justicia y el Respeto a la Dignidad Humana*”.*

Estos últimos principios fundamentales referidos en el párrafo anterior forman parte del andamiaje jurídico de todas las normativas legales y siempre están incluidos e inmersos en cada uno de los procesos, siendo la mediación uno de ellos, pues con la misma se entiende que se realiza por el bien de las ambas partes inmersas en un conflicto, además de fortalecer la cultura de paz en el territorio nacional y coadyuva con el derecho de acceso a la justicia, proceso en el que a las partes se les debe dar la libertad de expresarse libremente, así como que es un espacio donde se les trata de manera igualitaria, pues ambas partes tienen los mismos derechos de expresarse y se les trata en igualdad de derechos tratando de balancear el desequilibrio que provoca el conflicto que se somete a mediación, respetando los derechos inherentes a cada uno de las partes.

*En el Capítulo II de este Código de Ética, también se hacen referencia a los **Principios Éticos Judiciales**, en su **Arto. 6**, se refiere al principio de Independencia. El cual expresa: **De la Independencia:** “Los funcionarios de Carrera Judicial y Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, en el ejercicio de su función jurisdiccional, deben actuar apegados a la Constitución Política y demás leyes de la República. Resuelven los asuntos a ellos sometidos basados en los hechos y en correspondencia con el Derecho, sin restricciones, influencias internas ni externas, sin ningún tipo de aliciente, presiones, coacciones, amenazas o intromisiones indebidas, sean directas o indirectas, provenientes de cualquier sector o por cualquier razón. Es deber de los funcionarios de Carrera Judicial y Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, promover y proteger su propia independencia y, en general, la del Poder Judicial como factor de equilibrio entre los poderes del Estado, fortaleciendo la estructura democrática nicaragüense. Por esta razón, deben abstenerse de ejercer cargos políticos partidarios o participar en reuniones partidistas públicas, sin menoscabo del ejercicio de su derecho al sufragio y a la propia ideología”.*

Este artículo, es especialmente referido a los funcionarios de Carrera Judicial y Magistrados de la CSJ, en este sentido se puede decir que los mediadores entrarían

en la categoría de Funcionarios de la Carrera Judicial, ya que al funcionar la DIRAC como institución adscrita al Poder Judicial, forman parte de dicho poder del Estado y sus funciones coadyuvan a la administración de Justicia, por tanto este principio de Independencia funciona como sinónimo de “**neutralidad**” para el ejercicio de la mediaciones civiles, ya que éste, se debe primero al cumplimiento de las leyes de la República, anteponiendo las mismas a los intereses propios y de las partes, es decir sin que su intervención tenga que transgredir la rectitud e integridad de las leyes en especial de la Constitución Política, frente a las partes que acuden a realizar la mediación. Al respecto como habilidad blanda que se aplica a este principio podemos decir que la independencia se traduce en la neutralidad y discrecionalidad del mediador en el proceso.

*Así mismo, el **Arto. 7 del Código de Ética, establece el principio de Autonomía; el cual establece;** “Los funcionarios de carrera judicial y Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, gozan de autonomía judicial en sus decisiones, en la que no cabe la incidencia de ninguna índole en los procesos, únicamente deben obediencia a la Constitución Política y a la ley, ajustando sus resoluciones conforme a derecho. Es deber de los funcionarios de Carrera Judicial en el ejercicio de la función jurisdiccional, mantener la vigencia y aplicación del principio de división de los Poderes del Estado y su autonomía, sin perjuicio de las relaciones de coordinación armónica entre los mismos. Deben subordinarse únicamente a los intereses supremos de la nación, de conformidad a lo establecido en la Constitución Política y el ordenamiento jurídico. No permitir ningún tipo de interferencia en el ejercicio de la función jurisdiccional por parte de otros Poderes e Instituciones del Estado, ni dejarse influir por la presión de los medios de comunicación, la opinión pública, partidos políticos y otros grupos sociales. **Los funcionarios de carrera judicial deben respetar su mutua independencia y abstenerse de recomendar o sugerir el sentido de las resoluciones”.***

Este principio de Autonomía también está relacionado con la habilidad blanda del pensamiento crítico puesto que en dependencia del análisis del mediador este podrá

encausar el proceso de mediación de manera autónoma sin recibir influencia de la posición de las partes en la mediación y además de plantear a las partes el entorno y parafrasear sobre las propuestas de acuerdo y la situación de cada una de las partes, absteniéndose de dar su propia opinión o dar una opinión sesgada que pueda interpretarse como la inclinación o preferencia hacia alguna de las partes.

A su vez, el Arto. 8 del Código de Ética, menciona como principio ético Judicial la Imparcialidad, en el cual se establece: **“Arto 8.-De la Imparcialidad; Los funcionarios de Carrera Judicial y Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, en el ejercicio de sus funciones deben actuar y resolver con imparcialidad, siendo ésta un presupuesto esencial de la correcta administración de justicia. Deberán abstenerse de tener una relación especial con las partes o el objeto del proceso, a fin de preservar la imparcialidad. En caso de ocurrir alguna causal de implicancia o recusación, que pudiera comprometer su imparcialidad por alguna circunstancia previa o sobreviniente al proceso, deberán separarse del mismo, sin esperar a que las partes lo recusen”**.

La imparcialidad como principio ético dirigido a los funcionarios judiciales, aplicados a los Mediadores y Mediadoras, está asociado con la habilidades blandas como la ética y profesionalismo pero también relacionado con los demás principios y habilidades blandas, pues hablar de ética para el mediador está encausado en varios componentes, tales como el hecho de que conserve su liderazgo dentro del proceso de negociación entre las partes, es decir que siempre sea el mediador el que dirige el proceso, el que establezca las reglas del proceso de mediación para que estas sean acatadas por las partes y que además del pensamiento crítico sea flexible con cada una de las posiciones de las partes, lo que le permitirá a las partes estar convencidos que obtendrán un beneficio de la mediación, es decir que la ética y el profesionalismo le dan al mediador la imparcialidad necesaria para desarrollar la mediación misma permitiendo que las partes comprendan que no hay inclinación del mediador hacia ninguna de las posiciones de las partes, encausando la mediación de manera, lógica y ordenada.

*De igual forma, el Arto. 9, del Código de Ética, consagra como principio, la legalidad; en el que se establece lo siguiente: “**De la Legalidad:** Los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia y funcionarios de Carrera Judicial deben cumplir y hacer cumplir lo establecido en la Constitución Política y demás leyes vigentes sin favoritismos, ni discriminaciones de ninguna naturaleza”.*

Como se menciona, la imparcialidad del mediador y el deber de cumplimiento de la Normativa Jurídica no solo tiene intrínseca una de las habilidades blandas sino un conjunto de ellas, en este sentido se puede decir que la habilidad de pensamiento crítico del mediador le permite desarrollar una adecuada resolución del conflicto, la legalidad como principio ético respalda la ética y profesionalismo con el que deberá actuar el mediador frente a las partes y además mantener la autoconfianza no solo de sí mismo sino también de la partes en el proceso de mediación para confiar en que dicho proceso brindará una solución efectiva, lógica y sana a ambas partes que intervienen en la misma, creando un clima de satisfacción a las partes.

Sucesivamente, el Código de Ética incluye otros principios éticos consignados en los artos del 10 al 13, relacionados con la objetividad, la transparencia, la confidencialidad y discreción, y la probidad misma del funcionario, dichos artículos establecen:

*“**Arto. 10 De la Objetividad:** Los funcionarios de carrera judicial en el ejercicio de sus atribuciones, deben valorar con objetividad los hechos en el proceso, de conformidad con la ley, al margen de cualquier apreciación subjetiva; esta objetividad deberá ser perceptible por los usuarios del servicio, especialmente en la valoración de la prueba y la sentencia.”*

*“**Arto. 11 De la Transparencia;** Los servidores públicos del Poder Judicial, deben evitar toda conducta o acto que dé lugar a considerar que existe favoritismo o parcialidad. Deben documentar todos los actos de su gestión y permitir la publicidad de los mismos, garantizando así su transparencia, sin perjuicio de las excepciones que las leyes establezcan.”*



**“Arto. 12 De la Confidencialidad y Discreción;** *Los servidores públicos del Poder Judicial en el ejercicio de sus funciones, deben garantizar la confidencialidad del proceso, salvaguardando los derechos de las partes. Proteger igualmente, la integridad de las personas y el respeto a su vida privada e intimidad”.*

**“Arto. 13 De la Probidad;** *Los servidores públicos del Poder Judicial, deben observar una conducta recta e intachable en el ejercicio de sus funciones, en su vida social y laboral. Deben ser probos, rechazar halagos, chantajes, tráfico de influencia, y denunciar el soborno de que sean objeto. Igualmente deben ser cuidadosos por la correcta administración y uso de los bienes y recursos confiados bajo su responsabilidad.*

Los artículos anteriores conllevan la aplicación de habilidades blandas tales como el Liderazgo, la adaptabilidad al cambio, la resolución de problemas, comunicación asertiva, escucha activa, ética y profesionalismo, debido a que la puesta en práctica de estas habilidades blandas le permitirán a un mediador como funcionario actuar con la objetividad establecida en este Código de Ética, ya que si bien es cierto debe sentir empatía por las situaciones de cada una de las partes, esta empatía no debe permitirle inclinarse hacia la situación expuesta de ninguna de las partes de tal manera que debe ser cuidadoso de mantener el liderazgo en la consecución de la mediación, siguiendo el protocolo o la normativa pertinente a este proceso de mediación.

De igual forma, la puesta en práctica de estas habilidades blandas, permite que se traduzcan en el ejercicio de la transparencia, por lo que en la medida que el mediador se apegue al protocolo propio de la mediación y ponga en práctica las habilidades blandas lograra que las partes se sientan confiadas en el proceso de la mediación y cambien la perspectiva del conflicto cuidando de no perder su ubicación de ser un tercero neutral que conduce la mediación en todos los sentidos ante las partes para que las mismas sean quienes propongan la solución al conflicto que se plantea en la mediación.

Así mismo, la confiabilidad y discreción como principio ético, que esta retomado e incorporado en la Ley 540, ley de mediación y arbitraje como principio rector de la misma, consiste en la habilidad del mediador para que las partes confíen en el profesionalismo que él mismo practica ya que las partes se encuentran expuestas en situaciones vulnerables al tener un tercero involucrado en la resolución de un conflicto que es propio de las partes, pero cuidando de que las partes de su propia voluntad decidan estar y realizar la mediación como proceso o método de solución de conflictos que sea beneficiosa para ambas.

Por otra parte, el Título III, de este Código de Ética de los funcionarios del Poder Judicial en su Capítulo I, establece los **valores éticos esenciales del carácter**, éstos principios, están aún más relacionados con la personalidad y el aspecto emotivo del perfil que debe tener un funcionario Judicial, en este caso se analizara cuáles de estos valores éticos deben estar presentes en el desarrollo de las funciones de los Mediadores civiles de la DIRAC, o bien en el perfil en general de los mediadores que realizan las mediaciones en todas las áreas o especialidades del Derecho.

El Arto 14 de este Código establece: “Arto. 14 **De la Fortaleza;** *Los servidores públicos del Poder Judicial se deben caracterizar por su firmeza de carácter y seguridad en la toma de decisiones; el cumplir sus funciones con rectitud y entereza. No deben acceder a la intimidación por amenazas, ni presiones. Tienen el deber de asumir la responsabilidad de adoptar las decisiones que corresponden a cada situación, independientemente y sin perjuicio de los riesgos que conlleva su integridad física”.*

En este sentido el valor ético de la fortaleza, está estrechamente relacionado con la autoconfianza como habilidad blanda, ya que el mediador además del conocimiento técnico jurídico que está obligado a tener por la naturaleza de sus funciones debe contar con la autoconfianza y determinación de lidiar con las diferentes opiniones, posiciones y carácter que las partes ponen de manifiesto en el proceso de mediación,

sobre todo cuando el conflicto trasciende de exigir un pedimento o una obligación material y causa molestias a las partes, o cuando están quienes quieren imponer a la otra o al mediador mismo un criterio determinado, creyendo que desde su posición es lo más conveniente para los involucrados en el conflicto, por lo que al mismo tiempo el mediador debe ser cauteloso de no imponer tampoco un criterio propio o sesgado adecuado solo al interés de una de las partes.

Consecuentemente el Arto 15 de dicho Código, establece; “**Arto. 15 De la Prudencia;** *Los servidores públicos del Poder Judicial deben ser mesurados y discretos en su lenguaje y actos; procurando que las resoluciones sean el resultado de juicios lógicos y del análisis de los hechos. Deben conducirse con acierto y criterio, procurando inspirar confianza a la comunidad en general*”.

Lo antes descrito continua poniendo de manifiesto la aplicación de las habilidades blandas, debido a que la función del mediador es meramente social, es decir se realiza entre las partes o personas inmersas en un conflicto, que recurren a la mediación, para hacer cumplir un procedimiento previo a entablar una causa judicial, pero que puede resultar en el detonante de un acuerdo, de tal manera que las partes superen este conflicto, antes de iniciar una causa judicial, pero para que esto suceda el papel del mediador debe estar encausado en que las partes también logren empatía la una con la otra y que se haga cumplir el ordenamiento jurídico, de tal forma que no basta en que lleguen a un acuerdo sino que dicho acuerdo ha de ser justo entre las partes mismas y que esté apegado a la normativa jurídica y al protocolo mismo de la mediación y el código de Ética.,

De la misma manera, continúa el **Arto. 16** del mismo Código de Ética el cual establece: “**De la Iniciativa y Pro actividad;** *Los servidores públicos del Poder Judicial deben estar **anuentes a los cambios que impliquen modernización y aplicación de nuevas tecnologías y métodos de trabajo.** Deben buscar alternativas para agilizar los procesos sin transgredir la ley.* Sucesivamente el **Arto. 17, establece;** “**De la Disciplina;** *Los servidores públicos del Poder Judicial deben cumplir a cabalidad con los horarios de trabajo, las normas disciplinarias institucionales y con los compromisos relacionados con la naturaleza de sus funciones. Así mismo, deben cumplir con las*

*instrucciones que, en el marco de la ley, le imparta el superior inmediato. Podrá considerarse negligencia reñida con la ética el no asistir injustificadamente a los eventos convocados por la Corte Suprema de Justicia”.*

Seguidamente, el Capítulo II de este mismo Título, en el **Arto. 18, regula lo relacionado con la celeridad de los procesos, y expresa; “DEL PROFESIONALISMO; Los servidores públicos del Poder Judicial deben cumplir con diligencia y esmero los asuntos de su competencia, resolviendo con prontitud y eficacia los asuntos pendientes, absteniéndose de acciones u omisiones que causen retardo, suspensión, problemas y perjuicios al usuario, haciendo prevalecer la realización expedita, transparente y efectiva de la Administración de Justicia”.** Posteriormente, **el Arto.19, del Código de Ética, establece; “De la Organización del Trabajo; Los servidores públicos del Poder Judicial deben planificar correctamente las actividades de su cargo, de modo que les permita un mejor aprovechamiento del horario laboral y una atención más expedita al usuario. Seguirán un orden de prioridad, de acuerdo con la naturaleza del caso, evitando todo favoritismo o discriminación en la atención al público. Igualmente, manejarán en orden los documentos bajo su responsabilidad, de modo que puedan dar cuenta de ellos en el momento en que se les requiera. Así mismo, deberán cuidar que los documentos e instrumentos de trabajo estén debidamente resguardados para evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento y mal uso de los mismos”.**

Los anteriores principios éticos, no se encuentran del todo desasociados con la práctica de las habilidades blandas por parte de los Mediadores de la DIRAC, ésto debido a que habilidades como el compromiso y la ética son de necesario cumplimiento en el proceso de mediación, desde el momento en que en la práctica se inicia el proceso de la mediación, es necesario que se transmita la confianza a las partes y que exista un sentimiento de aprovechamiento de la solicitud de mediación, en que el mediador no solo tenga autoconfianza en sí mismo sino en que cumpla con el ciclo legal de la mediación.

Desde el momento en que una de las partes solicita la presencia de la otra parte involucrada a mediar, es porque existe un interés de solucionar el conflicto surgido entre ambas, es decir que se cumpla la necesidad o demanda de una de las partes, acto seguido el mediador una vez que las partes se han presentado a la citatoria de mediación, deberá explicar el protocolo a seguir, es decir presentar a las partes las reglas en que deberá desarrollarse la mediación, escuchar atentamente a cada una de las partes y parafrasear el contenido de lo expresado por ellas para que puedan crear empatía entre sí y se suscite un clima de armonía y entendimiento entre las mismas con el objetivo de restablecer la relación y obtener un acuerdo que beneficie a las mismas. Por las razones antes expuestas, el mediador o mediadora debe cumplir con un esquema de organización no solo del trabajo en sí mismo sino del proceso de mediación como tal de manera que se perciba por las partes el orden y la objetividad practicada por el mediador en dicho método. Lo establecido en el Arto 16, no es más que la adaptación al cambio del mediador, es decir tener la habilidad de modernizar sus funciones en la práctica con las nuevas tendencias que implican la aplicación de los MASC, adaptarse a los niveles de educación y personalidades de las partes, para darse a entender por las mismas y para interactuar de manera adecuada sin que el proceso de mediación salga de sus manos.

Así sucesivamente, el **Arto. 20**, de este Código de Ética de los funcionarios del Poder Judicial, regula otro de los principios, tal es la Dedicación y Entrega al Trabajo, en el que expresa: *“Los servidores públicos del Poder Judicial deben manifestar entrega y disposición permanente hacia el trabajo y la **atención eficiente al usuario**, de acuerdo con los parámetros de servicio que se establezcan en las disposiciones legales, reglamentos y acuerdos administrativos. Se les prohíbe dedicarse a otras actividades, públicas o privadas, remuneradas o no, que sean incompatibles con sus deberes y la dignidad de sus cargos”*.

Consecutivamente el **Arto. 21 establece; “De la Colaboración; Los servidores públicos del Poder Judicial colaboran entre sí, en actividades que inciden en la eficacia del trabajo y logro de los objetivos institucionales. Así mismo, cuando la excesiva carga**

*de trabajo lo amerite deben estar anuentes a cooperar con sus compañeros de labores”.*

Seguidamente el **Arto. 22** regula lo referente a la **Autosuperación**; *“Los servidores públicos del Poder Judicial deben aprovechar la capacitación que se les otorga, a fin de elevar su nivel profesional y personal en el desarrollo de sus conocimientos, habilidades y cualidades”.*

El Capítulo III de este mismo Título, del Código de Ética de los funcionarios del Poder Judicial, establece los principios éticos de sociabilidad de los funcionarios del Poder Judicial y el **Arto. 23** se refiere al principio de **Tolerancia y establece**: *“Los servidores públicos del Poder Judicial deben en todo momento **respeto y tolerancia hacia los demás en las opiniones contrarias, sin originar conflictos innecesarios que perturben el ambiente agradable que debe prevalecer en su lugar de trabajo. Asimismo, no deben de provocar o instar a actos discriminatorios por prejuicios de carácter étnico, social, religioso, político o de cualquier índole; ni asumir actitudes despóticas o prepotentes”.*** Por su parte, seguidamente el **Arto. 24 establece**: *“**Del Espíritu de Servicio**; El espíritu de servicio es una cualidad que honra a los servidores públicos del Poder Judicial; en tal virtud están siempre dispuestos, sin infringir la ley, a brindar información exacta, clara y veraz a los usuarios, con amabilidad y cortesía. Orientan a quienes demanden sus servicios, a fin de que puedan hacer efectivo el uso de sus derechos de acuerdo con la ley”.*

Estos principios éticos están estrechamente relacionados a la puesta en práctica de las habilidades blandas que debe desarrollar el mediador al servicio de las partes, tales como la empatía, la habilidad para la resolución de conflictos, la adaptabilidad, la flexibilidad y la escucha activa, las que son de necesaria practica en el proceso de mediación y que el mediador deberá poner en práctica como sujeto activo para la conducción de dicho proceso, ya que una vez iniciada la negociación en el proceso de mediación, las partes ponen de manifiesto sus diferentes puntos de vistas y perspectivas, por lo que el mediador debe hacer ahínco a que entre las partes también

se escuchen atentamente y que se den respeto mutuamente al referirse el uno al otro, esto porque en medio del conflicto los ánimos entre las partes pueden ser superados entre sí, lo que deberá evitarse por parte del mediador a través de la tolerancia a las partes y de estas entre sí, lo cual también pone de manifiesto el espíritu de servicio del que habla estos principios establecidos en el Código de Ética.

De igual manera el Código de Ética de los funcionarios del Poder Judicial, establece en sus artículos 25, 26 y 27, los principios de Cortesía, solidaridad y Humanismo que deben cumplir los funcionarios del poder Judicial, los cuales de forma literal establecen:

**“Arto. 25 De la Cortesía;** *Los servidores públicos del Poder Judicial deben tratar con respeto y cortesía a todas las personas con que se relacionen directa e indirectamente en el trabajo. La cortesía es un deber que implica respeto, buenos modales, consideración y amabilidad en el trato que se dé a las personas. No debe permitirse el comportamiento que derive en falta de tolerancia, palabras hirientes, críticas infundadas, celos profesionales y cualquier otro tipo de actitud que sea contraria a la cortesía”.*

**“Arto. 26 De la Solidaridad;** *Los servidores públicos del Poder Judicial hacen causa común con la Institución y con el personal de este Poder del Estado; coadyuvan en el cumplimiento de los planes de mejoramiento y desarrollo y al logro de los objetivos comunes.”*

**“Arto. 27 Del Humanismo;** *Los servidores públicos del Poder Judicial muestran sensibilidad frente al dolor ajeno y dan un rostro humano a la justicia”.*

Los preceptos anteriores, establecidos en el Código de ética de los funcionarios judiciales subrayan todas las habilidades blandas que se han mencionado como requerimiento del perfil que deberá tener el mediador; esto es la comunicación asertiva, la escucha activa, el liderazgo, la empatía, el pensamiento crítico, la habilidad

de resolución de problemas la adaptabilidad no solo al entorno y a los individuos sino también a los medios tecnológicos mismos, y otras no menos importantes como la autoconfianza y la ética y el profesionalismo, no solo porque el código lo impone a los funcionarios públicos del poder judicial, sino porque el mediador de la DIRAC, se considera funcionario público, al pertenecer a una institución adscrita al Poder Judicial, pero que dicho Código deja por fuera a los mediadores que se desempeñan como tal en el área privada, es decir en los Centros Acreditados por la DIRAC.

Debido a que son las habilidades blandas las que moldean el proceso de mediación y su efectivo desarrollo hasta la obtención de un acuerdo entre las partes, acto seguido de la mediación, debería dársele seguimiento al cumplimiento de los acuerdos logrados entre las partes, esto último como medida para coadyuvar a las partes a reiterar los compromisos adquiridos por las mismas cuando realizan un acuerdo en la mediación, es por esto que se hace necesario, promover y desarrollar un protocolo o código de ética que tome en cuenta los procesos para el desarrollo de la mediación, así como para la selección de los mediadores tanto en el área pública como en el área privada de los Centros adscritos a la DIRAC, de tal forma que exista un estándar del perfil del mediador debidamente normado.

Subsiguientemente a estos artículos, los principios éticos regulados en los artos del 28 al 32 del Código de Ética en los que se incluyen, el decoro, la dignidad, la pulcritud, la modestia y el clima de Trabajo, son principios de igual manera relacionados con la ética y profesionalismo, puesto que están relacionadas con el cumplimiento del “deber ser” ligado a principios morales, en este sentido, habilidades como el trabajo en equipo, y con otras virtudes como la prudencia, son los que están más relacionados, con estos principios contrapuestos con las habilidades blandas; a continuación se refiere a lo establecido por estos artículos de la manera siguiente:

***“Arto. 28 Del Decoro; Los servidores públicos del Poder Judicial, deben guardar mesura y honorabilidad en el ejercicio de sus cargos y en las relaciones con el personal***



a su cargo, abogados, usuarios y periodistas, de modo que su conducta se corresponda con la dignidad del cargo”.

**“Arto. 29 De la Dignidad;** Los servidores públicos del Poder Judicial velan por mantener incólume el honor de la investidura que revisten, el prestigio y respeto que merecen sus funciones, evitando participar en eventos que alteren el orden público. El desempeño del cargo deben desarrollarlo en un ambiente de decencia, decoro y seriedad, sin permitir que otras personas alteren el orden que debe prevalecer en él”.

**“Arto. 30 De la Pulcritud;** Los servidores públicos del Poder Judicial cuidan su aseo personal, el vestir, hablar y comportarse de acuerdo con la dignidad del cargo y el entorno social”.

**“Arto. 31 De la Modestia;** Los servidores públicos del Poder Judicial deben caracterizarse por la sencillez y humildad con que ostenten el cargo y saber reconocer los méritos y cualidades de las demás personas con que laboran. Deben evitar actitudes jactanciosas, prepotentes y despectivas hacia los demás.”

**“Arto. 32 Del Clima de Trabajo;** Los servidores públicos del Poder Judicial son positivos y optimistas, transmiten ánimo y confianza con sus gestos, actitudes y palabras, favoreciendo el entorno de trabajo.

Lo anteriormente regulado en estos principios, está de igual modo relacionado con virtudes personales, cuando se habla de honorabilidad, prestigio y presentación personal están ligadas a la personalidad misma de un individuo, por lo cual el perfil del mediador no solamente está relacionado con las habilidades duras y blandas sino con un perfil altamente definido por la “inteligencia emocional” así como a la madurez requerida para ostentar un cargo como figura pública, el perfil del mediador, deberá ser considerado un perfil integral que combine el conocimiento científico en materia de Derecho, el conocimiento y dominio de las técnicas de los MASC sino también con un perfil psicológico equilibrado y ecuánime, de acuerdo a lo establecido a los principios

del Código de Ética de los funcionarios públicos del Poder Judicial cuidando de igual forma aspectos personales que forman parte integral del perfil del mediador.

Por otra parte, el Código de Ética de los Funcionarios Públicos del Poder Judicial, en su Capítulo IV, regula la **prestancia personal**, entendiendo este apartado como los valores de la persona que le dan mérito para desempeñarse en el Poder Judicial y que lo distinguen de otros funcionarios públicos, los cuales se encuentran regulados en los artículos del 33 al 43 de dicho instrumento legal, en estos artículos se toman como referencias los deberes de todo funcionario público en el desarrollo de sus funciones, tales como la responsabilidad, la declaración patrimonial, la honestidad, la austeridad, la rectitud e integridad, la equidad, el honor a la verdad, el deber general de reserva, el respeto a las personas y la sobriedad, todos estos principios se encuentran condensados en un capítulo único referido a los deberes éticos de los servidores públicos, los mismos se establecen de la siguiente forma:

**Art. 33 De la Responsabilidad** *Los servidores públicos del Poder Judicial deben asumir con responsabilidad el cargo que desempeñan, por la trascendencia de sus actos. La responsabilidad conlleva respetar y cumplir la normativa institucional, el ordenamiento jurídico y los principios, valores y demás disposiciones del presente Código; así como asumir las consecuencias de sus actos.*

**Arto. 34 De la Declaración Patrimonial:** *Los servidores públicos del Poder Judicial deben rendir su declaración patrimonial ante la Contraloría General de la República, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Probidad; y anualmente durante su ejercicio, conforme con lo prescrito en el artículo 143 inciso 11 de la Ley 260, Ley Orgánica del Poder Judicial (LOPJ).*

**Arto. 35 De la Honestidad:** *Los servidores públicos del Poder Judicial, responderán personalmente por la falta de probidad administrativa y por cualquier otro delito o falta cometida en el desempeño de sus funciones. Están obligados a proceder con rectitud, integridad y honradez, debiendo actuar conforme al interés social, el que está por encima del interés particular. Se prohíbe aceptar o solicitar recompensas, dádivas, regalías o presentes por hacer o dejar de cumplir con sus responsabilidades.*

*Igualmente se prohíbe que los funcionarios del Poder Judicial, sobornen, presionen, chantajeen o inciten al personal subordinado a cometer actos ilícitos.*

*Deben rechazar con firmeza cualquier tipo de influencia o presión jerárquica, política, social, económica, de amistad o parentesco; y cualquier tipo de recomendación que insinúe, sugiera o implique desviarse del correcto cumplimiento de sus responsabilidades. Es derecho de los servidores públicos del Poder Judicial, denunciar o promover conforme los procedimientos establecidos, la acción judicial o administrativa correspondiente, cuando tengan conocimiento o hayan sido víctima de un acto ilícito o impropio, deshonesto, de corrupción o intento de corrupción.*

**Arto. 36 De la Austeridad;** *Los servidores públicos del Poder Judicial deberán cuidar con esmero los bienes de la institución y los medios y recursos asignados a su área de trabajo o responsabilidad, debiendo usarlos para los fines a que han sido destinados. Evitarán todo derroche, desperdicio y gasto innecesario de papelería, mantenimiento y cuidado de equipos, luz, agua, teléfono, combustible y demás insumos. Es prohibido usar los recursos del Poder Judicial para beneficio particular o de familiares y allegados; éstos recursos incluyen: servicios (teléfonos, postales, fotocopadoras, vehículos, etc.), personal a -su cargo, instalaciones, computadora, software, correo electrónico e Internet.*

**Arto. 37 De la Rectitud e Integridad;** *Los servidores públicos del Poder Judicial deberán conducirse en el desempeño de sus cargos y en su vida laboral y social con rectitud e integridad, evitando situaciones que empañen su imagen y la de la institución. No harán en privado promesas que puedan interpretarse como compromiso para las funciones de sus cargos. En el trato con los proveedores de servicios, deben cumplir con las disposiciones legales y las normas técnicas administrativas establecidas, cuidando que en sus relaciones no exista trato privilegiado o confianza que exceda el ámbito de trabajo.*

*Las entrevistas con particulares relacionadas con un determinado asunto oficial, deberán efectuarse solamente en la respectiva oficina o lugar de trabajo del funcionario.*

**Arto. 38. De la Equidad** *Es deber de los servidores públicos del Poder Judicial brindar un trato igual a los usuarios, sin favoritismos, ni discriminaciones. En tal sentido garantizarán la igualdad de oportunidades y el orden en la atención y resoluciones, mostrando el mismo interés y diligencia hacia todos los casos. Bajo ninguna circunstancia retardarán, negarán o dificultarán a cualquier ciudadano el ejercicio de sus derechos, menos cuando ello pueda causarle un daño material o moral.*

**Arto. 39 De la Lealtad;** *Todo servidor público del Poder Judicial, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 52 Cn., debe lealtad a la institución. En ningún caso atentará públicamente contra la respetabilidad del Poder Judicial, ni instigará o alentará reacciones públicas contra el mismo, o injuriará a sus superiores jerárquicos, de palabra, por escrito o a través de medios de comunicación social. Así mismo debe respetar la dignidad de sus compañeros de trabajo, evitando críticas negativas y comentarios malintencionados que dañen su integridad y honra.*

**Arto. 40 Del Honor a la Verdad;** *Los servidores públicos del Poder Judicial deben siempre y en todas sus actuaciones apegarse a la realidad de los hechos y no distorsionar la verdad por ningún motivo, sea éste económico, político, social, religioso o de cualquier otra índole. Toda opinión, certificación, informe, dictamen y en general, cualquier documento que emitan, debe expresarse en forma clara, precisa, objetiva, completa y apegada estrictamente a la verdad.*

**Arto. 41 Del Deber General de Reserva** *Es deber de los servidores públicos del Poder Judicial, mantener el sigilo y secreto profesional con respecto a datos, hechos y criterios no públicos que lleguen a su conocimiento en razón de su cargo, salvo obligación legal. Deben abstenerse de utilizar información, que por razón de su cargo llegue a su conocimiento, para fines ajenos a sus deberes oficiales. Nunca utilizarán*

*la información que llegue a su conocimiento, como medio para lograr beneficios personales.*

**Arto. 42 Del Respeto a las Personas;** *Es deber ineludible de los servidores públicos del Poder Judicial respetar la dignidad de las personas con las cuales se relaciona en la vida y el trabajo. Es impropio que adopte actitudes prepotentes y desdeñosas con quienes trata.*

*Se abstendrán de lesionar los derechos de los demás y abusar de su poder para acosar sexualmente, insultar o degradar verbalmente a otras personas. Deben ser accesibles, saber escuchar con paciencia, tolerancia y tratar con respeto a sus compañeros de trabajo, independientemente de factores políticos, económicos, sociales, jerárquicos, étnicos y culturales. Respetarán la privacidad de sus compañeros, su correspondencia, comunicación telefónica y sus efectos personales.*

**Arto. 43 De la Sobriedad** *Es deber de los servidores públicos del Poder Judicial evitar conductas impropias en sus actuaciones, dentro y fuera de su trabajo. Deben demostrar mesura, recato y moderación en sus palabras, actos y costumbres.*

Este último Capítulo, condensa los principios y aptitudes éticas y profesionales, consideradas para los funcionarios del Poder Judicial, considerando a los mediadores y mediadoras como tales, cuando estos se desempeñan en la DIRAC, como parte adscrita o brazo del Poder Judicial encargada de poner en práctica los MASC, de acuerdo a su visión, misión y principios rectores, más lo regulados en éstos instrumentos aunque de alguna manera están relacionados con el perfil del mediador no dan una aplicación determinada de como deberá evaluarse y definirse el perfil del mediador o mediadora y deja por fuera a los mediadores y mediadoras que se desempeñan en el área privada.

Por todo lo antes mencionado, es menester decir que los mediadores y mediadoras tanto de la DIRAC como de los centros de mediación acreditados por la DIRAC, que actúan de forma privada deben estar regulados por una normativa que establezca el perfil de los mismos, no solo que regule los requisitos técnicos, como el conocimiento

del Derecho y de la capacitación de los MASC u otros requisitos formales como la incorporación a la CSJ, sino que también relacione las habilidades blandas y destrezas con las que deberá contar el mediador, como las habilidades sociales, propias de sus funciones, tales como la comunicación asertiva, Trabajo en equipo, Liderazgo, Empatía, Resolución de problemas, Pensamiento crítico, Adaptabilidad, Flexibilidad, Autoconfianza, Ética y profesionalismo, Escucha activa, entre otras, habilidades que debe contener el perfil del mediador y que deben ser evaluados y considerados desde el punto de vista psicológico o de inteligencia emocional, que le permitan al mediador, actuar con el equilibrio, razonabilidad y ecuanimidad referidas en el Código de Ética de los Funcionarios del poder Judicial, y poner en práctica todos los principios éticos a que hace referencia este Código.

Esta normativa o protocolo a desarrollar deberá permitirle a la DIRAC, determinar, evaluar y diagnosticar las habilidades blandas de los mediadores en correspondencia al Código de Ética en funcionabilidad de la mediación misma.

#### **2.2.1.6-La Mediación como Método Alternativo de Solución de Conflictos en la Legislación Nicaragüense.**

La instancia administrativa que garantiza el cumplimiento de las mediaciones en materia civil, es la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), dicha institución, se constituyó para instaurar un sistema de mediaciones, con carácter administrativo, debidamente profesionalizada y dotada de los medios de infraestructura (salas de mediación, equipos y personal capacitado) para implementar sistemáticamente las mediaciones de carácter civil y evitar el congestionamiento en los Tribunales de Justicia, optimizando los recursos de que dispone el Poder Judicial para acelerar la Administración de Justicia.

La instauración de un sistema con estas características requiere de la dotación presupuestaria necesaria para la DIRAC, que se justifica plenamente, pues al final reduce significativamente costos al Poder Judicial, de la misma forma que reduce el número de demandas o causas que se interponen en los Tribunales de Justicia.

La experiencia ha demostrado que los sistemas o métodos alternos de resolución de conflictos que se desarrollan en las instancias administrativas, y que han sido ejecutadas adecuadamente y con procedimientos apropiados, tienen satisfactorios y excelentes resultados para las partes y permiten que con carácter prejudicial se solucionen entre el 40% y 60% de los reclamos o demandas, por lo que es de relevancia y gran necesidad el tomar en consideración el tema de las habilidades blandas que desarrollan los mediadores civiles en la DIRAC en dichos procesos para obtener estos resultados, pues de estas habilidades blandas también dependen el éxitos de la aplicación de los MASC, en especial de la mediación.

Hasta el momento no existen estudios previos en Nicaragua que permitan diagnosticar, evaluar o determinar la aplicación de las habilidades blandas en los procesos de mediaciones civiles desarrolladas por la DIRAC. A nivel general, los países como Colombia y México tienen estudios en materia de aplicación de habilidades blandas y la importancia de las mismas en el entorno del conflicto social, esto quedó establecido en la primera parte del presente estudio.

Estos métodos alternos de solución de conflictos, permiten a las partes involucradas, ahorrar recursos no solo económicos sino también de tiempo y todos aquellos aspectos relacionados con la parte emocional que resulta desgastante al estar inmerso en un proceso de conflicto, más aún en la vía judicial.

Debido al tiempo que conlleva un proceso judicial, es importante resaltar la función de los mediadores que actúan en diversas situaciones, en especial aquellas que derivan de actos jurídicos en materia civil, estos mediadores, dentro de las funciones que le competen por ministerio de Ley, han puesto en práctica los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos a través de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), que funciona como dependencia del Poder Judicial y ha permitido a los usuarios de ésta instancia, acceder a un espacio de resolución pacífica y alterna de los conflictos que se suscitan en el desarrollo de las relaciones entre los mismos.

Lo anterior, evita la extensión de procesos judiciales y la solución mediante un acuerdo, que requiere las voluntades de los involucrados, mediante las cuales las partes deciden poner fin a los agravios o conflictos, dando una propuesta de solución

entre los mismos como respuesta o pronta solución, que sea conveniente y satisfactoria para ambas partes que intervienen en los procesos de mediaciones civiles ante la DIRAC.

En Nicaragua, no existe una normativa especial o código de actuaciones que establezca y regule la conducta en cuanto a la aplicación de las habilidades blandas que los mediadores deben poseer para desempeñarse como conciliadores en Derecho y además tampoco existe el mecanismo de evaluación que determine la puesta en práctica de las habilidades blandas por parte del mediador, en consecuencia se cuenta con una Normativa General de la DIRAC y el Código de Ética de los funcionarios del Poder Judicial, lo cual también se analizó con anterioridad y se relacionó con el desarrollo y puesta en práctica de las habilidades blandas.

Las normativas jurídicas existentes se refieren a los procesos de mediación y arbitraje de manera general, en Nicaragua en el caso específico de los MASC, es la Ley 540, Ley de Medición y Arbitraje, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, N°166, del 24 de junio del año 2005, en la que se establecen los métodos alternos de resolución de conflictos, haciendo referencia o regulando de forma específica a la Mediación y al Arbitraje únicamente pero dejando abierta la idea de la aplicación de otros métodos alternos de solución de conflictos. De igual forma, esta Ley, establece los derechos y garantías mínimas referentes a la Administración de Justicia, establecidas y emanadas de la Constitución Política de Nicaragua y el Código de Procedimiento Civil, Ley Numero 902, Publicada en la Gaceta N°191 del 09 de octubre del año 2015, que también hace referencia a la aplicación de los MASC, antes y durante el proceso.

Por lo antes referido, es menester analizar el contenido de esta Ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje en cuanto al proceso de Mediación y demás normativa complementaria de la legislación nicaragüense que contienen las disposiciones en materia civil referidas a la mediación.

La ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje, aprobada el 25 de mayo del 2005 y Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°122 del 24 de junio del 2005, establece en sus disposiciones generales en sus artículos 1, 2 y 3 las generalidades para el desarrollo de los MASC, de esta ley establecen los siguientes:



**“Artículo 1.-** Del derecho a la utilización de métodos alternos de solución de controversias; Toda persona natural o jurídica incluyendo el Estado, en sus relaciones contractuales, **tiene el derecho a recurrir a la mediación y al arbitraje, así como otros procesos alternos similares, para solucionar sus diferencias patrimoniales y no patrimoniales**, con las excepciones que establece la presente Ley”.

**“Artículo 2.-** *Ámbito de Aplicación;* La presente Ley **se aplicará a los métodos alternos de solución de controversias, mediación y arbitraje objeto de ésta, tanto de carácter nacional como internacional**, sin perjuicio de cualquier pacto, convención, tratado o cualquier otro instrumento de derecho internacional del cual la República de Nicaragua sea parte.”

**“Artículo 3.-** *Principios Rectores de la Presente Ley:* Los principios rectores de la presente Ley son: **Preeminencia de la autonomía de la voluntad de las partes, igualdad de las partes, confidencialidad, privacidad, informalidad y flexibilidad del procedimiento, celeridad, concentración, inmediación de la prueba, buena fe, principio pro arbitraje, debido proceso y derecho de defensa.**”

Los artículos anteriores sentaron las bases de aplicación de los MASC en Nicaragua, los cuales se orientaron de manera general y de aplicación a todo el territorio nacional y aun de forma internacional, cuyos sujetos eran las personas jurídicas y naturales, incluyendo al Estado como protagonistas de formas contractuales en donde se visualizan los conflictos en la parte de los incumplimientos o bien como cláusulas arbitrales. En este sentido la ley dio la oportunidad de incluir a los MASC, como un método de resolución de las **diferencias patrimoniales** y aunque solo desarrolle lo específico para la Mediación y Arbitraje deja abierta la posibilidad de incluir otros métodos alternos, sentando las bases de las mismas a través de los principios rectores de igualdad, confidencialidad, autonomía de la voluntad de las partes, privacidad, flexibilidad de procedimiento, entre otros que forman parte de los MASC.

Así mismo la Ley 540, dedica un Capítulo Completo, en el Título Segundo, Capítulo I, contenidos en los artos 4 y 5, prestando énfasis a la Mediación y establece cuáles serán las disposiciones relativas a la Mediación, siendo indiferente el área del Derecho en el que se desarrolla y brindando un concepto legal de Mediación el cual expresa lo

siguiente: **“Artículo 4.-Concepto de Mediación;** *A los efectos de la presente Ley, se entenderá por mediación todo **procedimiento designado como tal, o algún otro término equivalente, en el cual las partes soliciten a un tercero o terceros, que les preste asistencia en su intento por llegar a un arreglo amistoso de una controversia que se derive de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica o esté vinculada a ellas. El mediador no estará facultado para imponer a las partes una solución de la controversia.”***

A su vez, la ley establece, el concepto legal de Mediador, en el cual se establece; **“Artículo 5.- Del Mediador;** ***El mediador es un tercero neutral, sin vínculos con las partes ni interés en el conflicto, con facultad de proponer soluciones si las partes lo acordaren y que cumple con la labor de facilitar la comunicación entre las mismas, en procura de que estas encuentren en forma cooperativa el punto de armonía al conflicto mutuamente satisfactorio y que no contravengan el orden público ni la ley.”***

En referencia a lo antes descrito, es de vital importancia reconocer que la ley de Mediación y Arbitraje, Ley 540, permite a la figura del mediador la facultad de proponer soluciones, esto si las partes lo permiten o acuerdan, entendiéndose en este sentido que el concepto de Mediador, es bastante amplio, debido a que se refiere a un tercero neutral y sin vínculos entre las partes, esto debido a la importancia de la objetividad que debe tener el Mediador o Mediadora en la aplicación de este Método y a su vez establece que facilita la comunicación entre las partes, lo que implica de forma tácita la aplicabilidad de las habilidades blandas, necesarias en el perfil del mediador y como tal debe ser un perfil que contenga éstas habilidades blandas.

Seguidamente, la Ley 540, establece los deberes del Mediador, en su **Artículo 6,** el cual establece lo siguiente, **Deberes del Mediador;**

1. *Cumplir con las normas éticas establecidas por los Centros Mediación y Arbitraje.*
2. *Excusarse de intervenir en los casos que le represente conflictos de intereses.*

3. *Informar a las partes sobre el procedimiento de Mediación, así como sus derechos y de los efectos legales del mismo.*
4. *Informar a las partes del carácter y efecto del acuerdo de mediación.*
5. *Mantener la imparcialidad hacia todas las partes.*
6. *Mantener la confidencialidad sobre lo actuado en el curso del proceso de mediación.*
7. *No participar como asesor, testigo, arbitro o abogado en procesos posteriores judiciales, referidos al mismo asunto en el cual ha actuado como Mediador.*
8. *Generar, si así lo acordaren las partes en cualquier estado del proceso de mediación, propuestas dirigidas a la solución de la controversia.*
9. *Elaborar las actas de las audiencias de manera imparcial cumpliendo los requisitos de la presente Ley.*
10. *Redactar y firmar junto con las partes, el acuerdo de mediación de conformidad a la presente Ley.*

Otro de los rasgos que caracteriza a ésta Norma Jurídica, es el hecho de que la Ley, permite que las partes asistan asesorados por un abogado, en este sentido el **Artículo 7**; establece; ***“Representación y Asesoramiento. Las partes pueden comparecer en forma personal a través de su representante legal debidamente acreditado, las partes también podrán ser asesoradas por personas de su elección, preferiblemente, profesionales del derecho habilitados para ejercer dicha función.”***

En lo específico, ésta Norma, la Ley 540, para el proceso de Mediación, dedica dos Capítulos importantes en los que se regula el Procedimiento de Mediación, es decir, establece los pasos a seguir para desarrollar dicho MASC, hasta concluir con el procedimiento de Finalización de la Mediación y el acuerdo de Mediación. Lo anterior, se encuentra regulado en los Capítulos II y III, en sus Artos 8 al 19 de dicha Norma Jurídica. En este sentido, el artículo 8, se refiere al Inicio del Proceso de Mediación a través de la invitación que una de las partes realiza a la otra con la que se tiene diferencia de intereses, este artículo expresa:

***“Artículo 8.- Inicio del Procedimiento de Mediación; El procedimiento de mediación relativo a una determinada controversia dará comienzo el día en que las partes acuerden iniciarlo. La parte que haya invitado a otra a entablar un procedimiento de mediación y no reciba de esta última una aceptación de la invitación en el plazo de quince días a partir de la fecha en que envió ésta, o en cualquier otro plazo fijado en ella, podrá considerar que la otra parte a rechazado su oferta de Mediación.***

En la práctica, lo referido al inicio de la Mediación, al menos en los casos civiles, se realiza del tal manera que una de las partes acude a la DIRAC, a citar a su contraparte para lograr una resolución a la causa que deriva en conflicto de intereses para las mismas, una vez que se ha entregado la citatoria a la otra parte, ésta se encuentra en la libertad de asistir o no a la convocatoria de aquella, si la parte citada decide asistir en la hora y fecha señalada en la citatoria, se procede a dar inicio a la mediación, de común acuerdo, y las mismas podrán acudir con su representante legal, sin embargo, en éste sentido es importante señalar, que el Mediador debe contar con la habilidad de adaptación no solo a las partes involucradas directamente sino también a aquellos que acompañan o asesoran a las mismas, es decir que el mediador deberá ser capaz de involucrar a todos los presentes en el proceso para que también los asesores sean conscientes de la importancia que tiene la mediación como proceso para encontrar solución a las diferencias y tomar en consideración el estatus de cada una de las partes dentro del problema y no en el hecho de reafirmar el Problema mismo entre las partes.

Al mismo tiempo, una vez que las partes han ingresado a la sala de mediación con el mediador designado por la DIRAC o bien el mediador asignado o electo en los centros privados, el mediador procede a introducir a las partes a dicho proceso, presentándose de forma personal y relatando de forma concreta y objetiva el motivo de la convocatoria, identificando e invitando a las partes a presentar sus aportes dándoles su debida intervención para aclarar la situación entre las mismas y lograr un acuerdo propuesto por las mismas, así como también debe vigilar que las mismas cumplan las

reglas del proceso, y debe cuidar que las partes se guarden entre sí, el debido respeto, en éste punto, el mediador debe ser cuidadoso de que las partes se abstengan de decir ofensas o redundar en el problema, puesto que lo que se busca es un acuerdo pacífico y centrado en las reglas de la mediación, como tal, en el Artículo 9 de la Ley 540, se deja establecido que el Mediador o Mediadora asignada deberá poner en conocimiento a las partes de su imparcialidad o independencia, de tal modo que las partes comprendan que a pesar de que una de ellas citó a la otra, no existe ningún lazo o conexión del Mediador con las partes, asignando a cada una de ellas su papel dentro del proceso e informado que lo que se pretende es que las mismas se den un tiempo para tratar de resolver el conflicto surgido entre las mismas y se escuchen entre ellas, al respecto, ésta norma jurídica expresa:

***“Artículo 9.- Número y Designación de Mediadores; El mediador será uno solo a menos que las partes acuerden que sean dos o más. Las partes tratarán de ponerse de acuerdo para designar al mediador o los mediadores, a menos que se haya convenido en un procedimiento diferente para su designación. Las partes podrán solicitar la asistencia de los Centros de Mediación y Arbitraje para la designación de los mediadores. Así mismo, las partes podrán solicitar a esta institución, que les recomienden personas idóneas para desempeñar la función de mediador, o podrán convenir en que el nombramiento de uno o más mediadores sea efectuado directamente por estos Centros de Mediación y Arbitraje.***

*Al formular recomendaciones o efectuar nombramientos de personas para el cargo de mediador, el Centro de Mediación y Arbitraje tendrá en cuenta las consideraciones que puedan garantizar el nombramiento de **un mediador capacitado, independiente e imparcial y, en su caso, tendrá en cuenta la conveniencia de nombrar un mediador de nacionalidad distinta a las nacionalidades de las partes.***

*La persona a quien se comunique su posible nombramiento como mediador deberá revelar todas las circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas acerca de su imparcialidad o independencia. El mediador, desde el momento de su*

*nombramiento y durante todo el procedimiento de mediación, revelará sin demora tales circunstancias a las partes, a menos que se les haya informado de ellas”.*

A su vez la Ley de Mediación y Arbitraje, Ley 540, regula lo referido a la asistencia e inasistencia de las partes, para tales efectos el Artículo 10 de la misma, establece: **“Artículo 10.- Asistencia de La Audiencia;** *La audiencia de mediación, se desarrollará con la presencia del mediador y de las partes o sus apoderados autorizados mediante poder de representación. Los abogados podrán asistir a las partes si estas lo solicitan expresamente. Las partes conjunta o separadamente por una sola vez podrán, hasta dos días antes de la audiencia de mediación, solicitar la suspensión de la misma. Salvo acuerdo entre las partes, las mismas podrán justificar su inasistencia por una sola vez. Posterior a ello, si no comparece a la audiencia alguna de las partes, o habiendo comparecido las mismas, no se logra acuerdo alguno, de tal circunstancia se dejará constancia en el acta suscrita por el mediador y las partes que se levanten para tal fin, acto con el cual se dará por concluida la actuación del mediador y la mediación misma”.*

Para efectos del artículo anterior, en la práctica, cuando la parte citada no acude, la parte que convocó, puede solicitar que se cite nuevamente a la otra, o bien solicitar una constancia de no acuerdo, una vez que se ha agotado el derecho de citar por segunda vez, si la parte citada no acude, se dará constancia de tal hecho, y la parte interesada podrá acudir por la vía judicial a demandar a su contraparte, éste es el efecto legal de la mediación, y consiste en que es un método que se utiliza de previo para resolver el conflicto antes de proceder por la vía judicial, pero si no hay asistencia o acuerdo en dicho proceso, sirve de antesala para que la parte interesada resuelva su conflicto con el establecimiento de la demanda, es decir que la mediación no solo agota la vía judicial cuando se logran acuerdos, en primer orden, sino que en caso de no existir voluntad de realizar la mediación, permite a las partes que se acuda o retome la causa judicial en el caso de haberse quebrantado o incumplirse los acuerdos entre las partes o si no existió la voluntad de mediar que se resuelva a través de la vía judicial

El artículo 11, de la Ley 540, establece lo relativo al procedimiento de Mediación, el mismo establece: **“Artículo 11.- Procedimiento de Mediación; Las partes podrán determinar por sí o por remisión al reglamento del Centro de Mediación y Arbitraje o al Reglamento de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil, la forma en que se llevará a cabo el procedimiento de mediación.**

**“Si las partes no se ponen de acuerdo acerca del procedimiento de mediación, el mediador podrá proponer a las partes el procedimiento que considere adecuado en procura de un acuerdo de las partes, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, los deseos que expresen las partes y la necesidad de lograr un rápido arreglo de la controversia. Así mismo, por acuerdo de partes, el mediador podrá dirigir el procedimiento que se haya determinado emplear.**

**En todo momento, el mediador dará a las partes un tratamiento equitativo, teniendo en cuenta las circunstancias y particularidades de la controversia. Asimismo, en cualquier etapa del procedimiento de mediación, previo acuerdo entre las partes, podrá sugerir propuestas para un arreglo de la controversia”.**

**De cada sesión que se realice durante el proceso de mediación se deberá de levantar un acta que contendrá como mínimo lo siguientes requisitos:**

- a) Lugar, hora y fecha donde se llevó a cabo la mediación.
- b) Nombres, apellidos y generales de las partes.
- c) Nombres, apellidos y generales de los representantes y asesores si los hubiere.
- d) Nombres, apellidos y generales del o de los mediadores que actuaron en el proceso.
- e) Nombres, apellidos y generales de cualquier otra persona que estuviere presente en el proceso de mediación y el carácter que ostentaba.
- f) Un resumen de lo ocurrido en la sesión.
- g) Indicación de los acuerdos a que se llegaron durante la sesión.
- h) En caso de que el proceso de mediación se de por terminado, se deberá indicar la razón de su determinación.

*i) Las actas deberán ser firmadas por las partes, los asesores si los hubiere y por el mediador o mediadores”.*

Este artículo es una de las disposiciones más importantes de esta Normativa, ya que contiene la parte medular del proceso de mediación, dicha disposición, le permite al mediador encausar dicho proceso en procura de lograr el entendimiento y acuerdo entre las partes y permite que el Mediador proponga a las partes cuando éstas no logran ponerse de acuerdo, de conformidad a éste precepto le corresponde al mediador dirigir el proceso de mediación a su vez que regula que el mismo, deberá dar a las partes un trato equitativo y podrá sugerir propuestas para que las partes lleguen a un acuerdo, ésto significa y reafirma el hecho de que el Mediador deberá hacer uso de las habilidades blandas en el proceso de Mediación, habilidades que le permitan dirigir el proceso, tales como el liderazgo, la adaptación al cambio, la equidad, la empatía, el trabajo en grupo, la ética y el profesionalismo, etc., pues el acuerdo entre las partes es un acuerdo conjunto llevado a cabo por el mediador de común acuerdo con las partes.

A su vez, el “**Artículo 12, establece; Comunicación entre el mediador y las partes; El mediador podrá reunirse o comunicarse de forma oral escrita con las partes conjuntamente o con cada una de ellas por separado”.**

Del artículo anterior, es necesario aclarar, que en el proceso de mediación, el mediador deberá como se ha dejado claramente establecido, mantener una **comunicación asertiva** ante y entre las partes, para lo cual deberá tener una **escucha activa**, en el proceso de mediación, la **comunicación efectiva se hace de forma oral**, directamente hacia las partes procurando que el intercambio verbal entre las mismas solo derive en una **comunicación exacta y efectiva de lo que las partes y el mediador pretenden transmitir** ya que la comunicación asertiva es una de las principales habilidades que deberán ponerse en práctica por parte del Mediador, para que él mismo logre el objetivo de establecer el acuerdo entre las partes y que éstas entiendan que la mediación es el mejor mecanismo para dirimir una controversia o



diferencia con respecto a la realización o incumplimientos de contratos u otras situaciones jurídicas en materia civil.

Por otra parte, la Ley 540, establece que el mediador deberá mantener el **sigilo de la información que le suministren las partes relacionadas al conflicto**, salvo a que las mismas lo autoricen a revelarla, esto implica que la ética y el profesionalismo del mediador o mediadora deberá estar determinado por la forma en que habilidosamente maneje, escuche de forma asertiva lo que las partes quieren darle a conocer y que sea cuidadosa de cómo manejar ese sigilo sin dejar entrever cuáles son las intenciones de las partes, deberá ser cuidadoso de no sugerir a las partes información que no le ha sido autorizada a revelar por la partes, solo cuando estrictamente sea necesario que dicha información se maneje para lograr una solución y un acuerdo en la mediación, deberá hacer ver esto a la parte con el objetivo de que las mismas busquen la solución o acuerdo a sus controversias. Así lo refiere el artículo 13 de la Ley 540, el cual establece:

***“Artículo 13.- Del manejo de información por parte del mediador en el procedimiento de mediación; Si el mediador recibe de una de las partes información relativa a la controversia, podrá revelar el contenido de esa información a la otra parte. No obstante, el mediador no podrá revelar a ninguna de las otras partes la información que reciba de esa parte, si ésta pone la condición expresa de que se mantenga confidencial”.***

Uno de los principios consagrados en la Ley 540, referidos a la mediación como tal, se encuentra en el artículo 3, cuando se refiere a los principios que rigen la mediación como tal, pero el principio de confidencialidad de la mediación se encuentra reafirmado y específicamente establecido en su **Artículo 14**, el que establece: ***“Artículo 14.- De la confidencialidad del procedimiento de mediación frente a los terceros; A menos que las partes convengan otra cosa, toda información relativa al procedimiento de mediación deberá considerarse confidencial, salvo que su***

***divulgación esté prescrita por ley o sea necesaria a efectos del cumplimiento o la ejecución de un acuerdo de mediación.***

Con respecto a la mediación, como medio probatorio, la ley 540, establece que el hecho de realizarse una mediación no podrá dejar de ser admisible como prueba, aquellas que sean válidas en otros procesos, pero a su vez establece excepciones a esta regla, las que se encuentran establecidas en los literales “a” al “f”, en éste sentido el artículo 15 establece: **“Artículo 15.- Admisibilidad de pruebas en otros procedimientos; Ninguna prueba que sea admisible en un procedimiento arbitral, judicial o de índole similar dejará de serlo por el hecho de haber sido utilizada en un procedimiento de excepto las que tengan relación con:**

- a) La invitación de una de las partes a entablar un procedimiento de mediación o el hecho de que una de las partes esté dispuesta a participar en un procedimiento de mediación;*
- b) Las opiniones expresadas o las sugerencias formuladas por una de las partes en el procedimiento de mediación respecto de un posible arreglo de la controversia;*
- c) Las declaraciones formuladas a los hechos reconocidos por algunas de las partes en el curso del procedimiento de mediación;*
- d) Las propuestas presentadas por el mediador;*
- e) El hecho de que una de las partes se haya declarado dispuesta a aceptar un arreglo propuesto por el mediador;*
- f) Cualquier documento preparado únicamente para los fines del procedimiento de mediación.*

*En estos casos, las partes que se hayan sometido a un procedimiento de mediación, y el mediador no harán valer ni presentarán pruebas, ni rendirán testimonio en un procedimiento arbitral, judicial o de índole similar. **Ningún tribunal arbitral, tribunal de justicia ni cualquier otra autoridad competente podrá revelar la información a que se refieren las literales a), b), c), d), e) y f) el presente artículo.** Si esa información se presenta como prueba en contravención a lo dispuesto en estos literales, dicha prueba no se considerará admisible. No obstante, esa información*

*podrá revelarse o admitirse como prueba en la medida en que lo prescriba la Ley o en que sea necesario a efectos del cumplimiento o la ejecución de un acuerdo de mediación. Las disposiciones del presente artículo serán aplicables independientemente que un determinado procedimiento arbitral, judicial o de índole similar se refiera o no a una controversia que haya sido objeto de un procedimiento de mediación”.*

El Capítulo III, de la Ley 540, regula lo referido a la Finalización del Procedimiento y del Acuerdo de Mediación, lo que establece el Artículo 16, de la misma, al respecto de la terminación de la mediación establece:

**“Artículo 16.- Terminación del procedimiento de mediación;** *El procedimiento de mediación se dará por terminado:*

*a) Al llegar las partes a un acuerdo y firmarlo;*

*b) Al hacer el mediador, previa consulta con las partes, una declaración por escrito que haga constar que ya no se justifica seguir intentando llegar a un acuerdo, en la fecha de tal declaración;*

*c) Al hacer las partes al mediador una declaración por escrito de que dan por terminado el procedimiento de mediación, en la fecha de tal declaración; o*

*d) Al hacer una parte a la otra o las otras partes y al mediador, una declaración por escrito de que da por terminado el procedimiento de mediación, en la fecha de tal declaración.”*

A su vez, éste capítulo, hace referencia a la prohibición de actuación del mediador como árbitro, pero solo en aquellos casos que se realizan posteriormente a la mediación, es decir que en primera ocasión un mediador que ha actuado como tal no podrá desempeñarse como árbitro en otro MASC, cuando se deriven actos o controversias surgidas a posteriori de la mediación y que las partes hayan autorizado o consentido que el mismo mediador puede actuar como tal, a razón de esto, ésta Ley 540, establece: **“Artículo 17.- El mediador actuando como árbitro;** *Salvo acuerdo en contrario de las partes, no podrá actuar como árbitro en una controversia quien haya participado como mediador en la misma; ni en controversia que surja a raíz del*

*mismo contrato o relación jurídica o de cualquier contrato o relación jurídica conexos a la controversia de la que fue mediador”.*

En lo referido al acuerdo de Mediación, la Ley 540, establece lo concerniente al **contenido del acta de Mediación** el cual se encuentra definido en el Artículo 19 de la misma y en cuanto a la ejecución del Acuerdo de Mediación, dicha norma establece que la conclusión de la mediación una vez que se obtiene el acuerdo concluye el conflicto y el mismo surte efectos ejecutivos de forma inmediata. De esto, se puede decir que si la mediación tiene efectos inmediatos para asegurar a las partes que pueden presentar el acuerdo de mediación, que se verifique el incumplimiento de las partes y sea ejecutable por quien tenga mejor interés y así pueda ejecutarse a través de la vía judicial.

A continuación, se detalla literalmente lo expresado en dicho cuerpo jurídico de ley;

***“Artículo 19.- Del acuerdo de mediación; El acta en la que se plasme el acuerdo de mediación deberá de cumplir con los siguientes requisitos básicos:***

- a) Lugar, hora y fecha en que se tomó el acuerdo.*
- b) Nombres, apellidos y generales de las partes y sus asesores si los hubiere.*
- c) Nombres, apellidos y generales del mediador o mediadores.*
- d) Indicación detallada de la controversia.*
- e) Relación detallada de los acuerdos adoptados.*
- f) Indicación expresa (si hubiera proceso judicial o administrativo) de la institución o instancia judicial o administrativa que conoce del caso, número de expediente y la voluntad de conciliar la controversia objeto de esos procesos.*
- g) Constancia de que las partes fueron informadas de sus derechos y obligaciones.*
- h) Firma de las partes, los mediadores y de los asesores que hubieren intervenido en la audiencia en la que se llegó al acuerdo de mediación”.*

**“Artículo 20.- Ejecutabilidad del acuerdo de mediación;** El acuerdo al que lleguen las partes en un proceso de mediación será definitivo, concluye con el conflicto y será ejecutable en forma inmediata.

*La ejecución de un acuerdo de mediación, en caso de incumplimiento, se solicitará ante el Juzgado de Distrito competente y se realizará con las reglas establecidas en el Título XXVI, Capítulo IV, Artículos 1996 y siguientes del código de Procedimiento Civil de la República de Nicaragua”.*

Este Último párrafo solamente aplica para el procedimiento establecido en la Ley 902, Código de Procedimiento Civil de la Republica de Nicaragua, cuya reforma se hizo a posteriori de la Ley 540.

Por último, referente a la mediación, la Ley 540, en su Título Cuarto, regula la organización y constitución de las entidades dedicadas a la Administración de Mecanismos de Solución de Controversias, haciendo mención a los Centros Privados de Mediación y Arbitraje, lo que se resumen en los artículos 66 y 67 de dicha Ley, Por lo que se insertan a continuación:

**“Artículo 66.- Constitución y Organización de Entidades:** Podrán constituirse y organizarse entidades dedicadas a la administración institucional de procesos de mediación y arbitraje, a título oneroso o gratuito”.

**“Artículo 67.- De la Acreditación de las entidades;** Las personas naturales o jurídicas que administrarán institucionalmente mecanismos alternos de solución de controversias regulados por esta Ley, deberán acreditarse ante la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), adscrita a la Corte Suprema de Justicia. Asimismo, la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), remitirá sin costo alguno información de las acreditaciones efectuadas, a la Cámara de Comercio de Nicaragua y pondrá a disposición del público toda información sobre los organismos ante ella acreditados.

**Cuando después de transcurrido el plazo anterior no se hubiere dictado y notificado resolución alguna al respecto, el silencio de la DIRAC tendrá valor positivo y en consecuencia se interpretará como favorable al solicitante.**

***Solamente las personas naturales o jurídicas, acreditadas ante la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), están autorizadas para funcionar como Centros de Mediación y/o Arbitraje. Para efecto de desarrollo en el ejercicio de sus funciones, los árbitros y mediadores internacionales, deberán cumplir con el requisito de la acreditación ante la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC).***

***Para efectos de proceder a la acreditación correspondiente, deberán cumplir con los siguientes requisitos:***

***1) Persona Jurídica:***

*Solicitud en papel común expresando:*

- a) Nombre de la razón social.*
- b) Indicación exacta de su domicilio.*
- c) Nombre y apellido del representante legal.*
- d) Adjuntar copia de documento de identificación del representante legal.*
- e) Adjuntar testimonio en original de escritura pública de constitución y estatutos de la persona jurídica solicitante.*
- f) Adjuntar certificación de acta de la Junta Directiva autorizando al representante legal que gestione la acreditación.*

***2) Personas naturales:***

*Solicitud en papel común expresando:*

- a) Nombre y generales del solicitante*
- b) Indicación exacta de su domicilio*
- c) Copia de documento de identificación.*

*Tanto las personas naturales como las personas jurídicas además deberán acompañar con solicitud, acreditación la siguiente información:*

1. *Declaración de contar con la infraestructura física adecuada conforme las especificaciones que a tal efecto dicte el ente acreditador.*
2. *Organigrama de Funcionamiento el que deberá contener al menos: a) director; b) Secretaría; c) Lista de mediadores y de árbitros.*
3. *Copia de los **Reglamentos de Procedimiento de cada uno de los mecanismos de solución de controversias que administran**. Así mismo, deberán declarar y contraer la obligación de mantener correctamente actualizados a sus mediadores y árbitros, **garantizando un programa permanente de capacitación de obligatorio cumplimiento para los mismos**.*
4. *Copia de las **normas de ética para cada uno de los mecanismos de solución alternativos de controversias que administran, por las que se regirán los mediadores y árbitros, y las sanciones en que incurrirán en caso que fuesen violentadas**.*
5. *Lista de mediadores y árbitros correspondiente con el tipo de mecanismos alternativos de solución de controversias que administran.*
6. *Documento de identificación, currículum y atestado que respalden y acrediten que los mediadores y árbitros que integran las listas cuentan con capacitación suficiente y adecuada en métodos alternos de solución de controversias.*
7. *Tarifas por concepto de gastos de administración y de honorarios de los mediadores y árbitros.*

*Presentados los requisitos anteriores, la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC) procederá sin más trámite, **en un plazo no mayor de quince días hábiles, a extender la correspondiente constancia de acreditación. Las entidades así acreditadas deberán renovar y actualizar su acreditación cada año***”.

El artículo anterior, tiene expresadas algunas disposiciones que deben considerarse en materia de mediaciones, más en el caso de las mediaciones civiles, objetos de estudio de la presente investigación, las cuales deben ser consideradas dentro del perfil del mediador, esto es referente a la acreditación de las entidades que

administraran MASC, esta ley se refiere únicamente a los métodos de mediación y arbitraje, en consecuencia son los únicos MASC que podrán administrar dichas entidades, ya sean personas naturales o jurídicas, las cuales deberán cumplir con los requisitos detallados con anterioridad.

En este sentido, dentro de los requisitos, no existe disposición alguna referida al perfil personal del mediador que acompañe un examen para determinar la aplicación de las habilidades blandas, esto es que determinar que el mediador desarrolle las mismas, las cuales pueden ser evaluadas dentro de un examen de evaluación de las habilidades blandas desde un punto de vista psicológico, ya que las habilidades duras son más demostrables a través de las constancias curriculares o experiencia demostrada de quien pretenda desempeñarse como mediador en dichas entidades acreditadas por la DIRAC.

En este artículo, además se establecen otros documentos a acompañar para la acreditación, tanto de personas naturales como de las jurídicas, estipulados en el numeral 3 y 4 del penúltimo párrafo, refiriéndose a los Reglamentos de cada uno de los mecanismos de solución de controversias de los centros privados que administran los MASC y en contra partida los mediadores que pertenecen a la DIRAC, ya poseen un Reglamento de Procedimiento establecido en las Circulares 75, 76 y 77 de la Corte Suprema de Justicia, Código de ética de los Funcionarios del Poder Judicial y las especificaciones de la ley 540, pero es necesario igualar y equilibrar el contenido de éstos Reglamentos, ya que no pueden discrepar en el Contenido del Comportamiento o del Perfil que deberá tener el Mediador, puesto que el MASC y su procedimiento es un proceso legal que debe ser estándar en su aplicación y lo mismo sucede con las Normas de Ética, regulados en el numeral 4 de este penúltimo párrafo, por lo que es necesario un estándar de éstos reglamentos y normas éticas para el perfil del mediador en Nicaragua.

La Ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje, también regula lo referido, a la publicidad de las entidades dedicada a la Administración de MASC, lo que se establece que deberán ser acreditados en un plazo de quince (15) días a partir de la fecha de la acreditación



de las mismas, y que deberán ser publicadas en el Diario de Circulación Nacional (DIARIO LA GACETA), para validar dicha acreditación. A si lo expresa a continuación el Arto 68 de dicha Norma:

**“Artículo 68.- De la Publicidad de las entidades institucionales dedicadas a la administración de mecanismos de solución de controversias;** La constancia de acreditación, estatutos, reglamento, normas de ética, listas de mediadores y árbitros, tarifas administrativas, honorarios y gastos, de las entidades dedicadas a la administración de mecanismo de solución alterna de controversias, **deberán publicarse en cualquier diario de circulación nacional dentro de los quince días posteriores a la acreditación, sin perjuicio de su posterior publicación en La Gaceta, Diario Oficial.** Los documentos ante enunciados también deberán estar a disposición del público en cada una de las entidades acreditadas”.

Finalmente, esta ley en su Arto 69, deja en evidencias las disposiciones relacionadas con la mediación y el Arbitraje, así lo expresa dicho enunciado: **“Artículo 69.- Disposiciones Vigentes;** Quedan vigentes las disposiciones relacionadas con la mediación y el arbitraje establecidas en las siguientes leyes de la República 1) **Ley de la Propiedad Reformada Urbana y Agraria, Ley 278 y su reglamento;** 2) **Lo dispuesto en la Ley Orgánica del Poder Judicial, Ley 260 relativo a la mediación judicial;** 3) **Lo dispuesto en la Ley 138, Ley de la Disolución del vínculo matrimonial por Solicitud por una de las partes y sus reformas;** 4) **Las disposiciones relativas a la mediación en materia penal contenidas en el Código Procesal Penal.** 5) **Lo dispuesto en el Código del Trabajo relativo a la conciliación en materia laboral.**

Los procesos establecidos en los artículos 147, 180, y 334 del Código de Comercio vigente se regirán por lo establecido por la presente Ley.

A su vez esta Norma reformó otras disposiciones legales, algunas de las cuales ya fueron derogadas tal como lo establece de la forma siguiente: **“Artículo 70.- Reformatorias;** Se reforma el numeral 9 del artículo 20 de la Ley 306, Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, No. 117 del día 21 de junio del año 1999, la cual se leerá así:

*“Artículo 20.- Inc. 9. Toda persona que se acoja a la presente Ley, estará obligada a: Someter las diferencias a la jurisdicción de los tribunales nacionales, no obstante, si las partes lo acuerdan, podrán acogerse a lo dispuesto en la Ley de Mediación y Arbitraje vigente en la República de Nicaragua.”*

De igual manera, la Ley 540, establece, las disposiciones derogadas, así lo especifica el *“Artículo 71.- Derogatorias: Se deroga el título XIII del Libro Tercero del Código de Procedimiento Civil de Nicaragua; El literal p) del artículo 2 y los artículos 11, 12, 13, 14, 15 y 16 de la Ley General sobre Cámaras de Comercio, publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 197 del 3 de septiembre de 1934”*.

Por lo antes expuesto, en el desarrollo del presente trabajo investigativo se analiza el desarrollo de las habilidades blandas y su especificación en la Normativa Jurídica Vigente, ya que dichas habilidades blandas son de vital importancia en la práctica de los mediadores, en la materia de Mediaciones Civiles, objetos del presente estudio, las que en la práctica son desarrolladas por la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), así como el Contenido de las disposiciones legales, que regulan los MASC pero que no se encuentran contenidas en ninguna de las Normativas vigentes ni siquiera en la Ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje.

Lo anterior servirá como referencia para que se tome en cuenta la homogeneidad de las normativas que regulan la mediación como proceso, pero también que incluyan el enfoque y el perfil del Mediador, para que éste quede legalmente definido en la Normativa, ya que, si bien es cierto, el Código de Ética de los Funcionarios del Poder Judicial, son un referente, no se regulan de forma específica o enfocada en el perfil del mediador o mediadora como tal y menos en la aplicación de las habilidades blandas del mismo.

En el desarrollo de la presente investigación, se ha desarrollado el punto de vista que debe existir una evaluación mediante la aplicación de un test, un test desde el punto de vista psicológico, que permita medir y evaluar a los mediadores para verificar el contenido y la práctica de las habilidades blandas y que permita a la institución de la DIRAC, medir el grado de aplicabilidad que los mediadores poseen para desarrollar la Mediación como MASC, esto pondrá en evidencia la aplicación de las principales

habilidades necesarias en los procesos de mediación civiles, los que tienen el propósito de solucionar conflictos a través de la aplicación de habilidades blandas para encaminar y desarrollar dicho método de resolución alterna de conflictos, ya que con la aplicación de las mismas se determine y se vea de manera más específica la influencia que causan las mismas en los resultados de los acuerdos de las mediaciones. Son las habilidades blandas las que deben ser valoradas y evaluadas de tal forma que sirvan para medir los efectos en los resultados y lograr un entendimiento pacífico entre las partes, ofrecer una solución satisfactoria a ambas partes y que las mismas tengan más confianza en éste proceso de mediación, en búsqueda de una respuesta efectiva a sus peticiones, con la confianza que el mediador posee las habilidades y conocimientos pertinentes para realizar dichos procesos.

Además de lo anterior, en la presente investigación, se han definido cuáles son esas habilidades blandas necesarias en el perfil del mediador que deben estar señaladas y establecerse la forma en que han de evaluarse para que los interesados puedan aplicar a ser candidatos a mediadores o mediadoras de la DIRAC o de los Centros Privados, habilidades que deberá poner en práctica y observar celosamente siguiendo un protocolo de procedimiento de la Mediación, ampliando el procedimiento que se encuentra ya establecido en la ley y los demás instrumentos normativos y a su vez sirva para que en el perfil del mediador se vean reflejados los resultados óptimos de funcionabilidad de las mediaciones realizadas en la DIRAC y en los centros privados que administran los MASC.

De igual manera se ha pretendido realizar un diagnóstico que identifique cuáles son las debilidades y fortalezas de los mediadores en el desarrollo de las habilidades blandas en los procesos de mediación en materia civil, con el fin de brindar una perspectiva desde el punto de vista jurídico y un aporte que dé a conocer la importancia de la aplicación de las habilidades blandas y los efectos positivos que causan en los procesos, para ésto deberán aplicarse mecanismos de evaluación de dichas habilidades blandas, los cuales no están disponibles en las normativas vigentes y no aparecen en ninguna de las anteriores normativas estudiadas, ésto puede deberse a que anteriormente no se regulaban actividades pre procesales de carácter

obligatorio como la exigencia de haber al menos intentado una conciliación administrativa o una mediación previa a la interposición de una demanda, considerando que los actos pre procesales, son de igual importancia que los actos procesales meramente dichos en los procesos judiciales.

Además, con la implementación de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, se hizo necesario la puesta en práctica de las habilidades blandas por parte de los conciliadores o mediadores o mediadoras, como habilidades fundamentales que deben estar contenidas en el perfil de los mismos, ya que el Mediador es el encargado de conducir a las partes involucradas en éste proceso y de él o ella depende el funcionamiento de dicho método ya que se desempeña como facilitador del proceso en la mediación, es quien dirige el proceso y encausa a las partes inmersas en el conflicto a que puedan poner fin a sus diferencias y logren un acuerdo beneficioso y pacífico para ambas, cumpliendo no solo con las garantías y derechos establecidas en la ley, sino también contribuir con la reducción del número de causas procesales en los Tribunales sino también contribuir con la implementación de una cultura de paz en nuestro país.

La mediación en materia de Derecho Civil, de conformidad con el contenido de formación de la Mediación que realiza la DIRAC, se establece una clasificación de los temas objeto de estudio de las Mediaciones en Derecho civil, es decir cuáles son los supuestos jurídicos en los que se desarrolla la mediación en Derecho Civil y a la vez cada uno de los derechos que son exigibles y sujetos de mediación, su clasificación está definida por la DIRAC de la siguiente manera:

**1- De Tipo Pecuniario Patrimonial:**

- a) Los derechos reales: son los que tienen relación con derechos de propiedad, dominio de bienes inmuebles, etc.
- b) Los derechos personales: deudor–acreedor. Relacionados con obligaciones de Dar, hacer y no hacer.
- c) Los derechos de sucesiones: sentido amplio y sentido restringido.
- d) Los derechos de autor: creación de la obra, protección patrimonial.

**2- De Naturaleza Extra-Patrimonial:**

- a) Derechos de la personalidad: nombre, domicilio y honor.
- b) Acciones de estado civil: divorcio, matrimonio, mayoría de edad, nulidad y anulabilidad.

**Las Obligaciones Civiles que son Mediabiles de acuerdo a la clasificación legal son:**

- a) Civiles y Naturales.
- b) Condicionales.
- c) A Plazo.
- d) Alternativas.
- e) Facultativas.
- f) De Género.
- g) Solidarias.
- h) Divisibles e Indivisibles
- i) Cláusula Penal

Para realizar la Mediación en obligaciones dinerarias, existen límites a los acuerdos, estos límites se dan en el caso de las instituciones financieras y están determinadas por particularidades debidamente establecidas en la ley, tal es el caso de las obligaciones dinerarias otorgadas a favor de los bancos y micro financieras, es decir los acuerdos no pueden darse a no ser que estén enmarcada en base a la normativa de dichas instituciones, de tal forma que algunas limitaciones son las siguientes:

✚ **Instituciones bancarias:** En este caso, los bancos tienen que cumplir con lo referido al Art. 50 y 51 de la ley General de Bancos, ley N° 561, relativos a la tasa de Interés, los que establecen: *“Artículo 50. En los contratos que los bancos celebren con sus clientes, estos podrán pactar libremente las tasas de interés. Por consiguiente, quedan derogadas todas las disposiciones legales que se opongan a este Artículo.”*

- En cuanto a los Intereses moratorios, el Arto 51, establece: *Artículo 51. En las obligaciones crediticias en situación de mora a favor de los bancos, estos podrán cobrar adicional a la tasa de interés corriente, una tasa de interés*

*moratoria que no excederá el cincuenta por ciento (50%) de la tasa de interés corriente pactada, siendo este el único interés adicional que se podrá cobrar". (Ley General de Bancos. No. 561 del 30/11/05).*

✚ **Micro financieras:** En el caso de las micro financieras la Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas delimita al igual que en los bancos las condiciones de la mediación lo cual está establecido de conformidad a los Artos 73 y 74 de dicha norma, referidos a la determinación de la tasa de interés y las tasas de interés efectiva, en los que se establecen lo siguientes:

- ▶ Art. 73. Determinación de las tasas de interés. En los contratos que las IFIM registradas celebren con sus clientes, **se pactarán libremente las tasas de interés**. La tasa de interés moratoria será igual a la tasa de interés corriente pactada, más una cuarta parte de ésta. En este último caso, será la única penalidad que podrá cobrarse. Las tasas de interés corriente y moratorio deberán ser expresadas en forma efectiva anual, independientemente si también se expresan en su equivalente para otros períodos. Las tasas de interés que difundan y apliquen las IFIM registradas deberán ajustarse a los criterios antes señalados.
- ▶ Por su parte el Art. **74 establece; Tasa de interés efectiva;** La tasa efectiva es aquella que transparenta el costo o rendimiento efectivo del microcrédito. La tasa efectiva iguala el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente ha recibido en préstamo. Para este cálculo se incluirán todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido la IFIM registrada, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al cliente, incluidos los seguros, cuando corresponda. La tasa efectiva será la única que podrá cobrarse a los usuarios de microcrédito..." (Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas. Ley No. 769 del 11/7/11).

🚦 **Prestamos entre particulares:** De igual forma, es importante mencionar para la materia de la Mediación en las obligaciones dinerarias, debe considerarse otro límite establecido en la Ley Reguladora de préstamos entre particulares en su Art. 2 que establece: “El interés máximo con que se pueden pactar los préstamos entre particulares objeto de esta Ley, será el interés más alto que cobren los bancos comerciales autorizados en el país, en la fecha de la contratación del préstamo, más un porcentaje adicional no mayor al 50% de dicha tasa. El Banco Central de Nicaragua deberá publicar al menos semanalmente la tasa de interés a que se refiere este artículo. (Ley Reguladora de Préstamos entre Particulares. No. 176 del 16/6/94.)

Por otra parte, es importante mencionar lo relativo a las **Obligaciones dinerarias reguladas en el Código Civil de la Republica de Nicaragua:** De la misma manera la Mediación en las obligaciones dinerarias se encuentra establecida en el Código Civil de la Republica de Nicaragua en 1866 y 1867 los que se refieren a los daños y perjuicios ocasionados en las obligaciones dinerarias los que se establecen a continuación:

*“Art.1866 C. Los daños y perjuicios de que responde el deudor de buena fe son los previstos o que se hayan podido prever al tiempo de constituirse la obligación y que sean consecuencia necesaria de su falta de cumplimiento. En caso de dolo responderá el deudor de todos los que conocidamente se deriven de la falta de cumplimiento de la obligación”.*

*“El interés legal: Art. 1867 C. Si la obligación consistiere en el pago de una cantidad de dinero, y el deudor incurriere en mora, la indemnización de daños y perjuicios, no habiendo pacto en contrario, consistirá en el pago de los intereses convenidos; y, a falta de convenio, en el interés legal. Mientras no se fije otro por la ley, se considerará como legal el interés del seis por ciento al año”.*

A demás de lo antes establecido como Limites en la Mediación en las obligaciones dinerarias es importante señalar que otras Leyes regulan la Mediación Civil, además

de lo establecido en la Ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje, las que se detallan a continuación:

1. **Constitución Política de la República de Nicaragua:** Nuestra Carta Magna contiene los fundamentos legales de la mediación, contenidos en los artículos 34 y 160 Cn, los que establecen:

❖ El Arto. 34 Cn establece las garantías mínimas del proceso y establece: “Todo procesado tiene derecho, en igualdad de condiciones, a las siguientes garantías mínimas:

1) A que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad conforme la ley.

2) A ser juzgado sin dilaciones por tribunal competente establecido por la ley. No hay fuero atractivo. Nadie puede ser sustraído de su juez competente ni llevado a jurisdicción de excepción.

3) A ser sometido al juicio por jurados en los casos determinados por la ley. Se establece el recurso de revisión.

4) A que se garantice su intervención y defensa desde el inicio del proceso y a disponer de tiempo y medios adecuados para su defensa.

5) A que se le nombre defensor de oficio cuando en la primera intervención no hubiera designado defensor; o cuando no fuere habido, previo llamamiento por edicto. El procesado tiene derecho a comunicarse libre y privadamente con su defensor.

6) A ser asistido gratuitamente por un intérprete, si no comprende o no habla el idioma empleado por el tribunal.

7) A no ser obligado a declarar contra sí mismo ni contra su cónyuge o compañero en unión de hecho estable, o sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, ni a confesarse culpable.

8) A que se le dicte sentencia dentro de los términos legales en cada una de las instancias del proceso.

9) A recurrir ante un tribunal superior, a fin de que su caso sea revisado cuando hubiese sido condenado por cualquier delito.



10) A no ser procesado nuevamente por el delito por el cual fue condenado o absuelto mediante sentencia firme.

11) A no ser procesado ni condenado por acto u omisión que, al tiempo de cometerse, no esté previamente calificado en la ley de manera expresa e inequívoca como punible, ni sancionado con pena no prevista en la ley. Se prohíbe dictar leyes prescriptivas o aplicar al reo penas o tratos infamantes.

- ❖ Art.160 Cn: La administración de justicia garantiza el principio de legalidad, protege y tutela los derechos humanos, y garantiza el acceso a la justicia mediante la aplicación de la ley en los asuntos o procesos de su competencia. La administración de justicia reconoce la participación ciudadana a través de los líderes tradicionales de los pueblos originarios de la Costa Caribe y los Facilitadores Judiciales en todo el país, como métodos alternos de acceso a la justicia y resolución alterna de conflictos, todo de conformidad con la ley.

**2- Ley No. 260 Ley Orgánica del Poder Judicial (LOPJ) y su Reglamento** Publicada el 15/07/1998. La Mediación en la ley No. 260 “Ley Orgánica del Poder Judicial y su Reglamento (Dto. No. 63-99) tiene su base en el Arto. 94 de la misma que establece: *“Art. 94 LOPJ; En todos los casos que se presenten demandas de familia, civiles, mercantiles, agrarias y laborales, **procede la mediación previa a la admisión de la demanda y será la autoridad judicial quien realice la convocatoria y realizará la mediación.**”*

**3- La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) 1985-2006.**

**4- Código Civil de la Republica de Nicaragua;** a pesar de ser de vieja data y que ha sufrido numerables reformas a través de leyes especiales y códigos especializados, el Código Civil de la Republica de Nicaragua, en su Capítulo XIV, establece la transacción como un método alternativo de solución de Conflictos,

definido en los, **Art. 2176 al 2200 C**, es decir que dichos artículos, establecen el procedimiento para llevar a cabo dicho trámite, así lo establece dicha norma:

*“Arto. 2176 - Toda cuestión, esté o no pendiente ante los tribunales, puede terminarse por transacción”.*

*“Arto. 2177.- La transacción se rige por las reglas generales de los contratos en lo que no esté expresamente previsto en este Título”.*

*“Arto. 2180.- Si la transacción se refiere a un pleito pendiente, puede hacerse en una petición dirigida al Juez y firmada por los interesados o a su ruego. El Juez, en consecuencia, dará por terminado el juicio”.*

*“Arto. 2184.- Se puede transigir sobre la acción civil proveniente de un delito, pero no por eso, si el delito es de orden público, se extingue la responsabilidad criminal ni se da por probado el delito. Tratándose de delitos que el Derecho Penal califica de privados, la transacción puede extenderse a ambas responsabilidades la civil y la penal”.*

*“Arto. 2192.-Si en la transacción se ha pacta de una pena para el que no cumpla, habrá lugar a ella contra el que faltare, sin perjuicio de llevarse a efecto la transacción en todas sus partes, salvo que se haya estipulado lo contrario”.*

*“Arto. 2193.- La transacción tiene respecto de las partes, la misma eficacia o autoridad, que la cosa juzgada”.*

- 5- Ley 278, Ley de la Propiedad Reformada, Urbana y Agraria**, La Gaceta No. 239 de 16/12/1997: en este sentido esta fue la ley con la que se implementaron las mediaciones en materia de propiedad una de las bases para la aplicación de la mediación en materia civil que establecía que la mediación en la “Ley Sobre la Propiedad Reformada Urbana y Agraria”, Regula la formas de solución de las controversias surgidas a raíz de la implementación de la reforma urbana y agraria (proceso sumario, mediación-conciliación y arbitraje). En sus disposiciones se faculta a las autoridades judiciales de Distrito de lo Civil, para designar a una persona mediadora, que servirá de amigable componedora, para que realice la mediación o conciliación con el propósito que las partes busquen la solución a sus conflictos de manera pacífica.

También se estableció la mediación – conciliación en la ley no. 278, “Ley Sobre la Propiedad Reformada Urbana y Agraria, cuando se establece en el Acuerdo 574 del 26 de diciembre del 2016, establece: “*Habilitar a Mediadoras/es de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos DIRAC fungir en el cargo de conciliadores- mediadores especializados en conflictos de propiedad (...)*”.

- 6- Decreto No. 75, Reglamento Operativo de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos** (La Gaceta No. 89 de 12/05/2000). Este Reglamento que dio origen a la DIRAC se encuentra con abordado con anterioridad y regula lo referente al funcionamiento de la DIRAC.
- 7- Decreto No. 76, Reglamento la Mediación y el Arbitraje;** respectivamente (La Gaceta Nos. 90 de 15/05/2000). Esta Normativa ya fue debidamente desarrollada con las generalidades y facultades de la Mediación como método alternativo desarrollado por la DIRAC.
- 8- Decreto No. 77, Reglamento Operativo de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos** (La Gaceta Nos. 90 de 15/05/2000). Al igual que la anterior Normativa fue debidamente analizada al estudiar las generalidades de la mediación como MASC desarrollado por la DIRAC.
- 9- Ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje,** La Gaceta N.º 122 de 24/06/2005; Fue la primera regulación general sobre la mediación, la conciliación y el Arbitraje, como Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos. Por primera vez existen normas relacionadas con los principios básicos de la mediación o conciliación, como el de buena fe y la confidencialidad. Se señalan las funciones de la persona mediadora o conciliadora, así como sus deberes éticos. Se dio valor al acuerdo obtenido por las partes en mediación. Se establece la forma de hacer valer el acuerdo en caso de incumplimiento (Art.20 Ley 540).
- 10-Ley No. 902, Código Procesal Civil de Nicaragua,** La Gaceta No. 191, del 09/10/2015; La Mediación en la Ley No. 902, Código Procesal Civil de Nicaragua, establece cuales son los Métodos de Resolución Alternativa de conflictos, regulados en el CPCN, los que son:
  - ✓ La Mediación

- ✓ La transacción
- ✓ Arbitraje
- ✓ Otros métodos de resolución alterna de conflictos.

Además, esta Ley establece y define quienes están Facultados para Mediar Conforme el CPCN en su Arto. 412 el cual establece;

- ✓ Mediadoras/es de la Dirección de Resolución Alterna de Conflictos (DIRAC).
- ✓ Mediadoras/es de los Centros de Mediación Acreditados por DIRAC.
- ✓ Facilitadores y Facilitadoras Judiciales.
- ✓ Autoridades Comunales y Territoriales.

A su vez el Código Procesal Civil de Nicaragua, establece un “**Principio Dispositivo**” de acuerdo al Arto. 12 CPCN: ***“Las partes pueden iniciar y poner fin al proceso antes de que se dicte sentencia en cualquiera de las instancias o en casación, en las formas previstas en este Código, sin perjuicio de lo que éste disponga para aquellos procesos especiales en los que se tutelen derechos o intereses públicos”.***

Consecuentemente también regula el respeto de la Autonomía de la voluntad de las partes, establecido en el Arto.96 CPCN, el cual establece;

“Art. 96 Poder de disposición de las partes:

1. Las partes podrán disponer de las pretensiones interpuestas en el proceso, en cualquier momento de sus instancias y aún en casación, o en la ejecución forzosa, siempre conforme a la naturaleza de cada acto de disposición. A tal efecto, las partes podrán poner fin al proceso, por carencia sobrevenida del objeto del proceso o por satisfacción extraprocesal, renunciar, desistir, allanarse, someterse a arbitraje y transigir sobre lo que sea objeto del mismo, así como por abandono por falta de actividad procesal de las partes.
2. De lo dispuesto en el punto anterior, se exceptuarán los casos en los que la ley prohíba la disposición o la limite por razones de orden público, de interés general, de protección de terceros, o cuando implique fraude de ley”.

El CPCN, dedica un capítulo completo a regular la Mediación y Arbitraje como MASC, por lo que, el Arto 406, establece que la misma puede darse en cualquier etapa del proceso, de tal forma establece:

*“Art. 406 Ámbito de aplicación; La mediación y cualquier otra forma alterna de resolución de conflictos se aplicarán en lo que corresponda, a las controversias civiles, de conformidad con lo dispuesto en este Código y leyes de la materia.*

*A tal efecto las partes podrán hacer uso de los distintos métodos de resolución de conflictos en las sedes de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, o en un centro administrador de métodos de resolución alterna de conflictos autorizado y supervisado por la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos”.*

De igual manera, el CPCN, regula las Modalidades de La Mediación Civil, de la siguiente manera:

- **Mediación Civil Previa Obligatoria** (Art. 407) Establece la mediación previa, cuando señala que las partes interesadas o involucradas en un conflicto, deberán acudir ante la persona mediadora, a fin de procurar resolver el conflicto y evitar la judicialización del mismo. De este artículo se refiere a continuación:

*“Art. 407 Mediación previa al proceso:*

*1. Antes de interponer la demanda, las partes deberán acudir a las sedes de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos o a un centro de mediación autorizado y supervisado por dicha dirección, a procurar resolver el conflicto a fin de evitar el inicio del proceso.*

*2. En caso de llegar las partes a un acuerdo y éste se incumpliera, se procederá conforme lo establecido para la ejecución de títulos no judiciales regulada en este Código, previo análisis del acuerdo por la autoridad judicial respecto a las normas de orden público y la legalidad de su contenido.*

*3. Cuando las partes no llegaren a un acuerdo o la persona citada no compareciera al trámite, el solicitante de la mediación podrá acudir ante el juzgado civil competente a efecto de plantear su demanda, debiendo acompañar la constancia emitida por la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos o el centro administrador de métodos de resolución alterna de*

*conflictos indicando que se efectuó la convocatoria al trámite o su celebración sin existir acuerdo.*

*4. Para iniciar el proceso de ejecución de títulos judiciales, no será requisito la presentación de la constancia a que hace referencia el numeral anterior”.*

- **Mediación Civil Durante el Proceso:** (Art. 408) Una o ambas partes podrán convenir ir al proceso de Mediación, debiendo acudir a la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos o a un centro autorizado y supervisado por DIRAC, en busca de un acuerdo previa solicitud de suspensión del proceso, sin obviar que se puede mediar aún en la fase de ejecución. Dicho artículo establece:

*“Art. 408 Mediación durante el proceso y sus efectos:*

*1. Durante el proceso civil y aún en la fase de ejecución, las partes podrán acudir a la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos o a un centro administrador de métodos alternos de conflictos, autorizado y supervisado por aquella, en búsqueda de acuerdo, previa solicitud de suspensión del proceso por acuerdo de las mismas, conforme lo establecido en este Código.*

*2. En caso de acuerdo total las partes deberán remitir el acuerdo a la autoridad judicial que conoce la causa, quien lo homologará a efecto de cierre del proceso y archivo definitivo del expediente, sin perjuicio de la remisión que deba hacer el centro de resolución alternativa de conflictos.*

*3. En caso de acuerdo parcial, se dictará la sentencia de homologación en un plazo no mayor de cinco días, poniendo fin al proceso sobre los puntos acordados, pudiendo la parte interesada solicitar su ejecución; el proceso continuará sobre aquellos extremos en que las partes no llegaron a acuerdo.*

*4. Si el acuerdo se incumpliera, se procederá conforme lo establecido para la ejecución de títulos judiciales regulada en este Código”.*

Dicho cuerpo Normativa, establece lo referente a la competencia del Judicial cuando se han incumplido los acuerdos en Mediación, y a su vez en este mismo capítulo la aprobación de acuerdos para su ejecución, lo que se regula en los artículos 409 y 410

CPCN, al igual que las facultades de los facilitadores Judiciales y autoridades comunales y territoriales para realizar procesos de mediación, estos últimos sujetos ya reconocidos por dicha Normativa, cuyas disposiciones se insertan a continuación y establecen:

“Art. 409 Competencia ante el incumplimiento de los acuerdos o laudos arbitrales;

Será competente ante el incumplimiento de los acuerdos y laudos arbitrales, la autoridad judicial ante quien se interpondría la demanda, conforme las reglas de la competencia que establece este Código”.

“Art. 410 Aprobación de acuerdos para su ejecución:

1. Por medio del análisis la autoridad judicial competente, a la vista de la certificación del acuerdo originado por cualquiera de las formas alternas de resolución de conflictos, verificará el respeto a las normas de orden público y la legalidad de su contenido y si se cumple con ello, despachará ejecución en la forma prevista en este Código.
2. Cuando la autoridad judicial previo análisis, deniegue el despacho de ejecución, lo hará mediante auto contra el que cabe recurso de apelación.

“Art. 412 Facultades de las y los facilitadores judiciales, autoridades comunales y territoriales:

1. Las y los facilitadores judiciales podrán mediar en materia civil, conforme lo establecido en este capítulo y el reglamento emitido por la dirección especializada en la materia, previa aprobación por la Corte Suprema de Justicia.
2. También podrán mediar las juezas y los jueces comunales y territoriales en las Regiones Autónomas de la Costa Caribe debidamente capacitados por la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos. En el resto de las comunidades de los pueblos originarios y afrodescendientes de nuestro país, podrá mediar la persona que fuere debidamente capacitados acreditada por la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos.
3. Finalizado el acto de mediación, se orientará a las partes a comparecer ante la autoridad judicial competente de su localidad para:

- a. La revisión del acuerdo en caso de su incumplimiento, para su ejecución de conformidad con lo establecido en este Código.
- b. Que ventilen el caso cuando no se logre el acuerdo entre las partes”.

Al mismo tiempo el CPCN, prevé aquellos **casos que no se requieren mediación previa en materia civil, los cuales son:**

- ✓ Reposición de certificados a plazo fijo.
- ✓ Impugnación de rescisión de sentencia firme.
- ✓ Negativa de inscripción registral a que se refiere el artículo 392 numeral 10 del CPCN.
- ✓ Cancelación de asiento registral a que se refiere el artículo 391 numeral 10 del CPCN.
- ✓ Nulidad y falsedad de instrumento público.
- ✓ Ejecución de títulos judiciales.
- ✓ En asuntos de Jurisdicción Voluntarias que regula el CPCN.
- ✓ Reforma o modificación de pacto social, o aumento de capital social.
- ✓ Solicitud de nombramiento de árbitros conforme el artículo 33 de la Ley NO. 540.

**11-Ley de Garantías Mobiliarias**, aprobada el 6 de octubre de 2016 y publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 200 del 25 de octubre de 2016. Con respecto a esta normativa se establece una disposición que permite introducir los MASC al momento de la ejecución de las garantías mobiliarias y queda establecido en el Arto 63 de la dicha Ley, y establece lo siguiente:

*“Artículo 63 Procedimientos de realización de garantías Las partes en el contrato de garantía mobiliaria podrán pactar un procedimiento de realización extrajudicial y el arbitraje como mecanismos alternativos para la solución de conflicto, en caso de incumplimiento de la obligación garantizada. De no haberse pactado dichos procedimientos, la ejecución se realizará en sede judicial, la cual se tramitará de conformidad a lo establecido en el Código Procesal Civil de la República de*



*Nicaragua. Las entidades supervisadas por la CONAMI y SIBOIF mantendrán los privilegios que establecen sus leyes correspondientes”.*

A continuación, se presenta un cuadro resumen de los MASC establecidos en la Normativa Jurídica Nicaragüense desde sus antecedentes jurídicos:

**Tabla 3.** Métodos alternos contenidos en la legislación nicaragüense

| Nº. | NORMATIVA LEGAL  | MASC   | AÑO  |
|-----|--|--|------|
| 1   | Código Civil   | Transacción                                  | 1904 |
| 2   | Código de Procedimiento Civil  | Arbitraje                                    | 1906 |
| 3   | Código de Comercio   | Arbitraje                                    | 1914 |
| 4   | Ley No. 38, Ley para la disolución del matrimonio por voluntad de una de las partes  | Conciliación                                 | 1988 |
| 5   | Ley No. 118, Ley de Inquilinato  | Conciliación                                 | 1991 |
| 6   | Ley No. 185, Código del Trabajo  | Conciliación                                 | 1996 |
| 7   | Ley No. 278, Ley sobre la Propiedad Reformada Urbana y Agraria.  | Conciliación, mediación y arbitraje          | 1997 |
| 8   | Ley No. 287, Código de la Niñez y la adolescencia.   | Conciliación                                 | 1998 |
| 9   | Ley No. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimiento del Poder Ejecutivo.   | Negociación, Conciliación, Arbitraje y otros | 1998 |
| 10  | Ley No. 260, Ley Orgánica del Poder Judicial y su Reglamento.  | Mediación                                    | 1999 |
| 11  | Ley No. 350, Ley de Regulación de la Jurisdicción de lo Contencioso - Administrativo   | Mediación                                    | 2000 |
| 12  | Decreto No. 75, Reglamento de Mediación  | Mediación                                    | 2000 |
| 13  | Decreto No. 76, Reglamento de Arbitraje  | Arbitraje                                    | 2000 |
| 14  | Decreto No. 77, Reglamento Operativo de la DIRAC   | Institución Rectora MASC                     | 2000 |
| 15  | Ley No. 406, Código de Procedimiento Penal   | Mediación                                    | 2001 |
| 16  | Ley No. 445, Ley de Régimen de Propiedad Comunal de los Pueblos Indígenas y Comunidades Étnicas de las Regiones Autónomas de la Costa Atlántica De Nicaragua y de los Ríos Bocay, Coco, Indio y Maíz | Negociación y Conciliación                   | 2002 |
| 17  | Ley No. 540, Ley de Mediación y arbitraje  | Mediación, arbitraje y otros                 | 2005 |
| 18  | Ley No. 641, Código Penal  | Mediación                                    | 2007 |
| 19  | Ley No. 815, Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social de Nicaragua   | Conciliación                                 | 2012 |
| 20  | Ley No. 870, Código de Familia   | Conciliación                                 | 2015 |
| 21  | Ley No. 936, Ley de Garantías Mobiliarias  | Mediación y Arbitraje                        | 2016 |
| 22  | Ley No. 902, Código Procesal Civil   | Mediación, Arbitraje y otros                 | 2017 |

Fuente: Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC).

## CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

### 3.1.- Tipo de Investigación:

El estudio es de tipo cualitativo y descriptivo, permite tomar conocimiento de otras investigaciones, planteamientos, teorías y doctrinas jurídicas, así como de información jurídico-normativa de diversas fuentes tanto nacionales como extranjeras para analizar y comprender el proceso legal de la mediación y su instalación y desarrollo en la legislación nicaragüense con el objetivo de evaluar y diagnosticar la puesta en práctica de las habilidades blandas en este proceso legal de la Mediación. No obstante, el presente trabajo investigativo, pretende analizar un método de Resolución alterna del conflicto desde no solo desde el punto de vista jurídico, sino también social como aporte a los avances de la Administración de Justicia en Nicaragua, aunque sin fines de ejecuciones prácticas.

La presente investigación cualitativa, pretende ampliar sus explicaciones desde la perspectiva de aplicación en legislaciones de otros países y la perspectiva jurídico nacional adecuando la introducción de temas recurrentes como son las habilidades blandas y pretendiendo brindar un diagnóstico de la aplicación de las mismas para dar solución a una problemática planteada en cuanto al uso de habilidades blandas como parte importante y componente del perfil de los funcionarios que se desempeñan en las mediaciones civiles en el Departamento de Managua, con la misma se evalúa un periodo específico, de desarrollo e implementación de las mediaciones para determinar la importancia de las mismas en el ámbito de la función jurisdiccional, específicamente, en el periodo de Enero a Marzo del año dos mil veintitrés, para verificar la ejecución de dicho procedimiento con el fin de valorar la demanda de dicho proceso y los efectos obtenidos con la ejecución de dichas mediaciones.

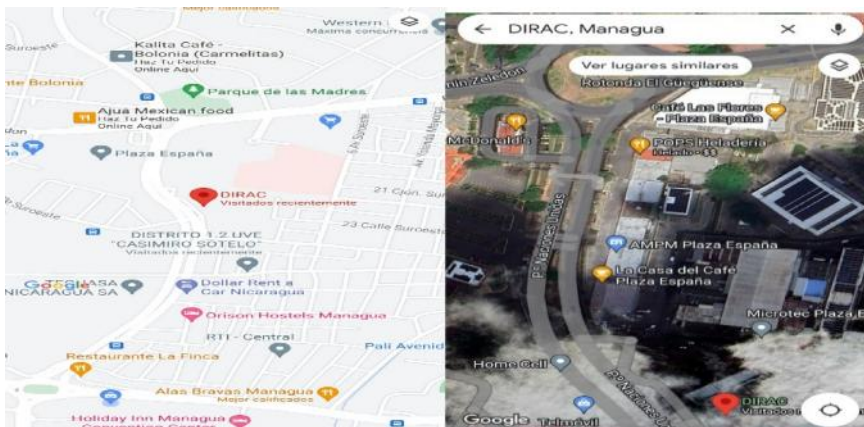
El procesamiento de datos de las variables, se realizó desde los procedimientos del enfoque cualitativo y se realizó procesos de medición de datos por métodos y procedimientos de la aplicación de instrumentos tales como la entrevista y la

aplicación de test que permitan de manera descriptiva y analítica, que los mediadores se autoevaluaran para medir y diagnosticar la aplicación de las habilidades blandas por parte de los mismos en la realización de mediaciones civiles realizadas por la DIRAC en el periodo delimitado y antes señalado.

### 3.2.- Área de Estudio:

El área de estudio de la investigación es la ciudad de Managua, Nicaragua en la ubicación de las Instalaciones de la Sede Central de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC) ubicadas en la Dirección que sita de la Rotonda “El Güegüense”, 350 metros al sur, banda izquierda. Dichas instalaciones, están dotadas de un área de Recepción para recibir al público con dos personas que atienden y toman los datos de la persona a través de la Cedula de Identidad, para verificar si están citadas o pretenden hacer cita, además cuenta con una área amplia de sala de espera y al lado derecho de la entrada se ubican las salas de mediación para efectuar las mediaciones civiles, las que en su interior tienen el mobiliario y equipo, cuentan con un área privada a puertas cerradas dotadas de aire acondicionado en su interior, el mobiliario se compone de una mesa redonda con sillas, con suficiente comodidad para las partes, sus representantes legales y el mediador, además cuentan con otro mobiliario y equipo informático (Computador e impresora) que permite levantar el acta de mediación e imprimir la mismas. A Continuación, se muestra mapa de Ubicación de la Sede Central de DIRAC.

**Figura 1.** Ubicación de DIRAC sede central Ubicación satelital de DIRAC sede central



Fuente: Google Maps

### **3.3.- Muestra Teórica y Sujetos de Estudio:**

Para desarrollar las teorías de la Investigación, la Muestra teórica de la investigación fue de carácter cualitativa y descriptiva, se tomó Bibliografía analizada y vertida en base al tema de análisis, y se tomaron los principales temáticas que se desarrollan en la investigación, tales como las habilidades blandas, métodos alternos de solución de conflictos y el perfil del mediador, para este último ítem, se tomó en consideración los aportes científicos de los estudios basados en los perfiles de los mediadores de otros países de la Región Latinoamericana, de igual forma se retomó y analizó la legislación nacional referente a temas de Mediación y se tomó en cuenta las diferentes teorías y métodos aplicados en materia de Mediación, así como los Reglamentos que se han utilizado y desarrollado para la creación y desarrollo de los MASC, así como los Reglamentos referidos al funcionamiento de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), como institución que aplica y regula las mediaciones civiles en Nicaragua.

De igual manera, se tomó en consideración instrumentos legales como el Código de Ética de los funcionarios del Poder Judicial enfocados en el perfil del Mediador para el Desempeño de sus funciones.

La presente investigación, toma como principales sujetos de Estudio a la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), como institución encargada de ejecutar las mediaciones, a los mediadores que realizan las mediaciones civiles como funcionarios que ejecutan la mediación en la DIRAC y así mismo a la Directora de la DIRAC, como funcionaria pública encargada del funcionamiento de la DIRAC y representante de dicha institución en las ejecuciones de las Mediaciones Civiles en Nicaragua.

### **3.4.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

Las técnicas de recolección de datos de la presente investigación consiste en la aplicación de instrumentos de análisis para evaluar las diferentes habilidades blandas que poseen los mediadores para desarrollar las mediaciones Civiles, en este sentido se aplicó como instrumento de recolección de datos, un test de autoevaluación sobre las cuatro habilidades blandas principales, así como los incisos o ítems consistente en cinco (5) supuestos, para determinar el grado de manejo de las habilidades blandas de manera personal, en total se evaluó a trece (13) mediadores de la DIRAC que se desempeñan en el área civil en el Departamento de Managua, tomando como referencia la edad, el tiempo de laborar como mediador en la DIRAC y el sexo de los mismos, para determinar si existe algún raso de estos relacionados con el desarrollo de las habilidades blandas de manera personal.

A su vez, se utilizaron instrumentos de investigación tales como entrevistas, las cuales fueron tres (3) en total, de carácter intencional, una de ellas realizada a la directora general de la DIRAC, esto con el objetivo de conocer cuál es la función de los mediadores y considerar su punto de vista para la evaluación de las habilidades blandas en la institución que desarrolla y dirige las mediaciones de carácter civil. Las otras dos (2) entrevistas fueron desarrolladas de manera puntual y personal a dos mediadores de diferentes sexos, ambos del área civil, con el objetivo de conocer el quehacer de los mismos y sus perspectivas en los procesos de mediación desarrollados por ellos mismos. así como la aplicación de los test a trece (13) mediadores que componen el área Civil de la DIRAC en el municipio de Managua. Así mismo, se utilizó el sistema de Datos de la DIRAC, para analizar las mediaciones civiles realizadas en el periodo definido de investigación, que abarca los meses de enero a marzo del año dos mil veintitrés para verificar la utilización de este método alternativo por parte de los usuarios del sistema de Justicia, así como los acuerdos logrados de acuerdo a las mediaciones realizadas. Estas son las áreas más adecuadas para el desarrollo de la investigación.

### **3.5.- Criterios de Calidad: Credibilidad, Confiabilidad, Confirmabilidad, Transferibilidad Y Triangulación.**

Los criterios de calidad de la presente investigación están determinados a través del estudio de la institución de la DIRAC, in situ, la misma es la institución que se encarga de desarrollar, canalizar y llevar un control de las mediaciones hechas a solicitud de las partes, es decir que los datos estadísticos sobre las mediaciones son procedentes del sistema que administra dicha institución y del registro de dichas mediaciones y seguidamente los instrumentos aplicados como el test de autoevaluación, se aplicó directamente a los mediadores involucrados que realizan las mediaciones civiles en dicha institución, así mismo las entrevistas realizadas a la Directora General de la DIRAC, Dra. María Amanda Castellón Tiffer y a dos mediadores civiles de la Institución, los cuales dan a conocer parámetros referidos al desarrollo de las habilidades blandas en las actividades propias de las mediaciones para determinar la puesta en práctica de las habilidades blandas en la DIRAC y determinar la forma de evaluar la misma para obtener efectos positivos en los acuerdos de las mediaciones.

Las confiabilidades están determinadas por la credibilidad de los mismos y el hecho de que la información proviene de las fuentes citadas en el párrafo anterior que las mismas operan bajo la solicitud de las partes que requieren y ameritan los servicios de la DIRAC, y que hacen constar las realidades basadas en datos estadísticos pertenecientes a los sistemas de información de dicha Institución.

Por su parte, la confirmabilidad de la investigación está determinada por los resultados y hallazgos de la investigación, los cuales sirvieron para ratificar lo planteado en los supuestos teóricos y que fueron develados en los resultados de los instrumentos aplicados en la misma.

La transferibilidad de la investigación, está determinada por la recopilación de datos referentes a investigaciones anteriores que se refieran al tema investigado, los cuales han sido recopilados por investigaciones desarrolladas en los países de Colombia y

México, para complementar los estudios de las normativas referidas a los procesos de Mediación desarrollados y vigentes en Nicaragua, cuyo estudio se ha jerarquizado para realizar una selección especial de los autores que hablan sobre el tema de investigación, mediante los cuales se seleccionaron los criterios, doctrinas, métodos y los datos que contengan algún referente importante para el desarrollo del tema de Investigación.

La Triangulación de la Investigación está determinada por el cruce de información suministrada por la DIRAC, es decir los datos reflejados por el sistema de la dicha institución en cuanto al registro de las mediaciones solicitadas por las partes interesadas con el objetivo de verificar la tesis desarrollada en la investigación sobre el desarrollo de las habilidades blandas en los procesos de mediaciones civiles y el perfil integral del mediador que contenga dichas habilidades así como la evaluación, desarrollo y medición de dichas habilidades que deben desarrollar los Mediadores civiles en dichos procesos para lograr obtener resultados de acuerdos óptimos que se cumplan, transmitiendo la confiabilidad a las partes de la efectividad de este MASC desarrollado tanto en la DIRAC así como en las entidades privadas que administran dichos métodos.



### **3.6.- Procesamiento de Datos y Análisis de la Información**

El procesamiento y análisis de los datos recopilados y procedentes de la aplicación de los instrumentos de investigación, en el presente trabajo, se realizó a través del programa Excel, que permite analizar las variables de los datos o resultados de la información del sistema estadístico de los casos de mediación registrados y llevados a cabo por la DIRAC, en el periodo que abarca de Enero a Marzo, del corriente año dos mil veintitrés. En el mismo se analizó la cantidad o números de mediaciones por lo que el programa permite mostrar gráficamente la cantidad de mediaciones que cumplieron con el proceso hasta llegar a un acuerdo y aquellas que no llegaron a un acuerdo, el programa también permite verificar otros factores incidentes de los casos de mediaciones civiles, las que fueron las mostradas por el sistema.

Seguidamente se analiza a través de dicho programa un cuadro comparativo que analiza cada una de las preguntas realizadas a los mediadores y a la Directora de la DIRAC, para establecer el fundamento y el aporte legal de las mediaciones como proceso prejudicial en dicha área en la aplicación de los MASC y la determinación de si existe un método de evaluación a las habilidades blandas a los mediadores civiles por parte de la Institución y determinar cuáles son los factores que influyen en los resultados óptimos de las habilidades blandas de dichos procesos de mediación.

Se incorporan además los datos de las entrevistas realizadas a dos mediadores civiles de la DIRAC trasponiendo los resultados de las preguntas en comparación con el enfoque de la directora de la DIRAC en cuanto a la implementación de las habilidades blandas dentro del perfil del mediador, para medir el dominio de las mismas consideradas como parte integrante de la personalidad de los mediadores que se autoevaluaron con dicho test.

Finalmente, dicho programa también permitió la realización de un cuadro matriz que evaluó los test de autoevaluación realizados por los mediadores mismos y que muestre cada una de las variantes que forman las principales habilidades blandas consideradas como principales.

### 3.7.- Operacionalización de Variables

Se muestra a continuación una tabla de operacionalización de variables basada en los objetivos específicos de la investigación:

**Objetivo Específico 1: Brindar un concepto de habilidades blandas y mecanismos alternos de solución de conflictos en el contexto de los procesos de mediaciones civiles desarrolladas en la DIRAC para determinar la importancia de la aplicación de dichas habilidades en los Métodos Alternos de Solución de Conflictos hacia el logro de una solución de controversias.**

**Tabla 4.** Operacionalización de variable del Objetivo Especifico 1

| Variable              | Tipo de Variable | Definición Conceptual  | Dimensiones   | Indicadores  | Instrumento                                   |
|-----------------------|------------------|--|---|--|---|
| Habilidades blandas   | Independiente    | Conjunto de características y competencias personales que facilitan la interacción y resolución de conflictos. | 1. Comunicación interpersonal<br><br>2. Empatía<br><br>3. Negociación | 1. Capacidad para escuchar activamente<br><br>2. Capacidad para mostrar empatía<br><br>3. Capacidad para buscar soluciones | Cuestionario de autoevaluación de habilidades |
| Procesos de mediación | Independiente    | Pasos y acciones que se llevan a cabo para facilitar la resolución de conflictos mediante la mediación.        | 1. Fase de preparación  | 1. Existencia de una etapa de preparación  | Observación de procesos de mediación          |

|                     |               |  |                         |   |  |
|---------------------|---------------|--|-------------------------|---|--|
| Mediaciones civiles | Independiente |  | 2. Fase de intervención | 2. Existencia de una etapa de intervención  | Elaborar o procesos o pasos a seguir     |
| DIRAC               | Independiente |  | 3. Fase de cierre       | 3. Existencia de una etapa de cierre  |  |
| Importancia         | Dependiente   | Grado de relevancia y valoración asignado a la aplicación de habilidades blandas en la solución de controversias | 1. Valoración subjetiva | 1. Percepción de los mediadores sobre la importancia de las habilidades blandas en la solución de controversias | Entrevista semiestructurada a mediadores |

**Objetivo Específico 2: Caracterizar la función de los mediadores en el desarrollo de las mediaciones civiles para determinar el resultado del índice de la aplicación de habilidades blandas en dichos procesos.**

**Tabla 5.** Operacionalización de variable del Objetivo Especifico 2

| Variable                  | Tipo de Variable | Definición Conceptual  | Dimensiones  | Indicadores  | Instrumento                                    |
|---------------------------|------------------|--|--|--|--|
| Función de los mediadores | Independiente    | Rol y actividades desempeñadas por los mediadores en el desarrollo de las mediaciones civiles. | 1.Preparación y planificación<br><br>2. Facilitación de la comunicación y el diálogo | 1. Existencia de una etapa de preparación y planificación<br><br>2. Habilidad para establecer un ambiente propicio para la | Observación directa<br><br>Observación directa |

|                                      |  |  |
|--------------------------------------|--|--|
|                                      |  | comunicación y el diálogo  |
| 3. Gestión de emociones y conflictos |  | 3. Capacidad para manejar las emociones y<br>Observación directa |

**Objetivo Específico 3: Presentar un diagnóstico de la puesta en práctica efectiva y la aplicación de las habilidades blandas durante las mediaciones civiles desarrolladas ante la DIRAC.**

**Tabla 6.** Operacionalización de variable del Objetivo Especifico 3

| Variable                     | Tipo de Variable   | Definición Conceptual   | Dimensiones  | Indicadores  | Instrumento                        |
|------------------------------|--|---|--|--|------------------------------------|
| Diagnóstico a los mediadores | No se especifica es dependiente o independiente debido que de los hallazgos de la investigación y de que existe una relación entre las capacidades blandas con los resultados del diagnóstico. | El propósito de la evaluación diagnóstica es la obtención de información sobre la situación de partida de los sujetos, en cuanto a saberes y capacidades que se consideran necesarios para iniciar con éxito nuevos procesos de aprendizaje | 1. Requisitos para la certificación y capacitación de los mediadores | 1. Existencia de requisitos específicos para la certificación y capacitación de los mediadores | Análisis de instrumentos aplicados |

|                                       |                      |  |  |  |   |
|---------------------------------------|----------------------|--|--|--|---|
| Habilidades blandas de los mediadores | <b>Independiente</b> | Conjunto de competencias personales y habilidades comunicativas que deben poseer los mediadores para desempeñarse eficazmente. | <p>2. Código de ética y conducta de los mediadores</p> <p>3. Procedimientos y estándares para el desarrollo de las mediaciones civiles</p> <p>1. Comunicación interpersonal</p> <p>2. Empatía</p> <p>3. Resolución de conflictos</p> | <p>2. Existencia de un código de ética y conducta que los mediadores deben seguir</p> <p>3. Existencia de procedimientos y estándares establecidos para el desarrollo de las mediaciones civiles</p> <p>1. Capacidad para establecer una comunicación efectiva con las partes involucradas en la mediación</p> <p>2. Capacidad para comprender y empatizar con las emociones y perspectivas de las partes involucradas</p> <p>3. Capacidad para gestionar y resolver conflictos de manera constructiva</p> | Cuestionario de autoevaluación de habilidades |
|---------------------------------------|----------------------|--|--|--|---|

durante el  
proceso de  
mediación

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En primer orden se aplicaron dos diferentes instrumentos para recopilar información relacionada al desarrollo del proceso de las mediaciones civiles, en este sentido se realizó una entrevista a dos de los catorce (14) mediadores civiles de la Ciudad de Managua, y se entrevistó uno de sexo masculino y otro de sexo femenino, esto con el objetivo de ver la perspectiva de cada uno considerando el género, debido a que, en su mayoría, los mediadores que se desempeñan en la DIRAC son de género femenino.

Así mismo, se analizó los datos estadísticos suministrados del sistema propio de la DIRAC, éstos datos estadísticos muestran los registros llevados por dicha institución en cuanto a la cantidad de solicitudes de mediaciones recibidas en la misma, con dichos datos, se pretende conocer la cantidad de solicitudes, las mediaciones civiles totales realizadas en el periodo de Investigación que abarca de Enero a Marzo del corriente año 2023 basadas en dichas solicitudes y a la vez se muestra la cantidad de acuerdos logrados en las mediaciones y de aquellos casos que no tienen acuerdos del total de las solicitudes de mediaciones, así como aquellas solicitudes que no tuvieron asistencia por las partes o por alguna de ellas, las que representan inasistencias, aquellas que se cerraron por trámite administrativo y gradualmente cuáles de éstas solicitudes procedieron a programarse para nueva sesión a solicitud de las partes y cuantas de ellas aún se encontraban en trámite durante ese periodo de tiempo.

Al mismo tiempo, los datos estadísticos pretenden mostrar la caracterización de las acciones civiles que se realizaron en las mediaciones, brindando un panorama para verificar el catálogo de acciones en las que se desarrollan los procesos de mediación civil en la DIRAC. Además de lo anterior, se verificará un cruce de la información de los datos estadísticos y los datos suministrados en entrevista realizadas a los mediadores y en los test aplicados a los mismos como autoevaluaciones, lo que

permitirá comprobar las acciones civiles a las que están enfocadas las solicitudes de mediaciones realizadas ante la DIRAC.

Adicionalmente se muestra lo expresado en las entrevistas a los mediadores, mostrando de acuerdo a lo expresado por los mediadores entrevistados, si han existido procesos de mediación que han impactado de manera personal el desarrollo de sus funciones o bien determinar si se ha necesitado de la aplicación de habilidades blandas en el desarrollo de la Medición civil, para realizar un cruce de información entre los mismos y verificar las coincidencias de sus entrevistas.

Además, mediante las entrevistas y las evaluaciones al “test de autoevaluación” aplicado a los mediadores, se evaluará el uso de las habilidades blandas en las mediaciones, ésto mostrará que porcentaje de las de no acuerdo son las que deben ser consideradas porcentualmente para fortalecer a los mediadores en la aplicación de las habilidades blandas, logrando así reducir los porcentajes de fracasos o de no acuerdos en mediación.

Finalmente, en el desarrollo de la presente investigación, se muestran como instrumento de Investigación, la entrevista de tipo descriptiva dirigida a la **Directora Nacional de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC)**, Dra. María Amanda Castellón Tiffer, con el fin de obtener un panorama sobre el quehacer de la DIRAC en materia de mediaciones, y la situación actual en el proceso de capacitación y dotación de habilidades blandas a los mediadores para conocer cuáles son los instrumentos jurídicos que regulan el quehacer y la selección de los mediadores en el desarrollo de las funciones de la DIRAC.

Al mismo tiempo se verifica la aplicación de las habilidades blandas en las mediaciones lo que permitirá reconocer la validez e importancia que tienen éstas habilidades blandas en el quehacer jurídico de las mediaciones y estimar si influyen en los resultados para lograr acuerdos en la DIRAC.



Estos instrumentos de investigación, permitirán la comprobación de la existencia de un método de evaluación habilitado para valorar el desarrollo de las habilidades blandas por parte de los mediadores y la aplicación de las mismas en el proceso de mediación, para obtener una perspectiva institucional del desarrollo de los procesos de mediaciones civiles en el Departamento de Managua en el periodo establecido de cara a la tenencia de las habilidades blandas que implementan los mediadores.

De dichos instrumentos de investigación aplicados, especialmente la **entrevista a dos mediadores civiles de la DIRAC**, de un universo de catorce(14) mediadores que se desempeñan en el área civil, en el Departamento de Managua, se considerarán como una muestra, para evaluar si los mismos tienen conocimiento sobre habilidades blandas y cuáles de estas habilidades son implementadas en el proceso de mediación, además, cuál es el proceso que siguen para realizar las mediaciones y encausar a las partes para que logren culminar en un acuerdo entre las partes que se someten a dichos procesos, así como conocer desde las perspectivas de los mediadores la aplicación de forma personal las habilidades blandas en sus funciones y verificar si los mismos adquieren capacitaciones en habilidades blandas y la frecuencia en que lo hacen.

El **test de autoevaluación** aplicado a catorce mediadores civiles de la DIRAC, quienes se desempeñan en la ciudad de Managua, se realizó con el objetivo de que los mismos se autoevaluaran en la aplicación de cuatro de las principales habilidades blandas que se utilizan en un proceso de mediación, por lo que se buscó con los mismos que los mediadores demuestren su propia evaluación sobre el dominio que poseen acerca de estas cuatro principales habilidades blandas en el desarrollo de sus funciones, cuyo enfoque solo son cuatro habilidades consideradas al menos las principales que debe tener un mediador tales como la comunicación asertiva, la empatía, la resolución de conflictos y la escucha activa, estas fueron evaluadas mediante una escala ascendente numeradas del uno al cinco y evaluadas mediante cinco supuestos para cada uno de las habilidades evaluadas.

En primer orden, se mostrarán datos del análisis comparativo de la entrevista a dos de los mediadores, tomando en cuenta el perfil del entrevistado, los que muestra el resultado de las entrevistas a los mediadores civiles de la DIRAC por cada una de las preguntas realizadas que pretende comparar las respuestas como resultados entre los mediadores entrevistados.

Dichos Resultados se plasman en las observaciones del cuadro y mediante el resumen de las respuestas suministradas por parte de los mediadores, la que se encuentra reflejada mediante la Figura 4 que se muestra a continuación:

**Tabla 7.** Cuadro comparativo de Entrevista realizada a dos mediadores Civiles de DIRAC:

| <b>ENTREVISTAS A MEDIADORES CIVILES DE LA DIRECCION DE RESOLUCION ALTERNA DE CONFLICTOS (DIRAC, AÑO 2023)</b> |  |   |   |  |   |
|---|--|---|---|--|---|
| <b>Preguntas</b>  | <b>Perfil 1</b>                                  | <b>Perfil 2</b>   | <b>Respuesta 1</b>  | <b>Respuesta 2</b>   | <b>Comentarios</b>  |
| 1) ¿Cuánto Tiempo tiene de Laborar en DIRAC?  |  |   | 6 años  | 3.5 años.  | En los datos estadísticos el 14% de los Mediadores que realizaron el test de Mediación tienen menos de un año (0.0833) de laborar en la DIRAC, otro 14% tiene un año de laborar, el 21% tiene 3 años, otro 7% tiene 4 años, un 14% tiene 5 años, otro 21% tiene 6 años y 7% 10 años |
| 2) ¿Qué tipo de mediaciones civiles realiza?  | Edad: 42 años<br>Sexo: F<br>Formación académica: | Edad: 27 años<br>Sexo: M<br>Formación académica: universitaria/ | Pagos, obligaciones, de dar y hacer; conflictos de propiedad, | Pagos, obligaciones, dar y hacer particiones, partición de | Ambos entrevistados mencionan que las acciones civiles de pagos   |

|  |  |                 |   |  |  |
|--|--|-----------------|---|--|--|
|  | Universitario / Lic. derecho / post. / Elaboración de proyecto | Lic. en derecho | comodato precario, todo en general civil  | herencia, caso de servidumbre: 90-95 son pagos; 5% son propiedades   | son las más comunes en los casos de mediaciones civiles lo que confirma los datos estadísticos suministrados por la Dirac, seguido de conflictos relacionados con la propiedad, y otras causas análogas.   |
| 3) ¿Tiene conocimiento de las habilidades blandas? |  |                 | Si, de forma personal se son habilidades relacionadas a la empatía, manejar las emociones, llanto, mantener el equilibrio, el nivel emocional, la escucha activa, análisis. | Si, como parte del proceso de capacitación; manejar emociones, inteligencia emocional, empatía, solución de conflictos, comunicación asertiva a nivel de inteligencia manejo y emociones en la vida personal, como mediador toca lidiar con las emociones en los conflictos. | La entrevista a ambos mediadores se realizó de previo a aplicar el test de autoevaluación de habilidades blandas en la entrevista se confirma que entre las principales habilidades blandas que deben poner en práctica los mediadores están la empatía, la escucha activa, el análisis, solución de conflictos y comunicación asertiva las cuales fueron las principales habilidades evaluadas en el test y están relacionadas con la |

|  |  |  |  |  |                         |
|--|--|--|--|--|-------------------------|
|  |  |  |  |  | inteligencia emocional. |
|--|--|--|--|--|-------------------------|

|   |  |  |   |   |   |
|---|--|--|---|---|---|
| <p>4) ¿Considera que las habilidades blandas son importantes al momento de desempeñarse como mediador en DIRAC?</p> |  |  | <p>Si, están Relacionadas y son importante ya que emocionalmente como persona te permiten ser imparcial</p> | <p>Si, son importantes porque en el manejo de los conflictos se tiene que reconocer las emociones de las personas, al momento de búsqueda de solución a los conflictos, hay que aplicarlas para una comunicación asertiva, toma de decisiones, comprender y las habilidades blandas se utilizan para cambiar la perspectiva en los conflictos familiares, por parte de las partes en el conflicto, las que permiten verlas como la oportunidad de cambiar y dirimir el conflicto.</p> | <p>Ambos entrevistados coinciden con la hipótesis planteada en la investigación en torno a las habilidades blandas ya que las mismas son de vital importancia para lograr la resolución de conflictos y lograr un acuerdo entre las partes.</p> |
|---|--|--|---|---|---|

|  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
| <p>5) ¿Cuáles son las habilidades blandas que usted desarrolla en las mediaciones civiles?</p> |  |  | <p>Empatía / manejo de emociones con las personas / no inclinarme hacia las partes / hacia el género / negociación voluntaria / búsqueda de resolución de conflictos a nivel personal la satisfacción de las partes a voluntad puede seguir / aplicar la negociación entre la razón de solucionar el conflicto y no ir a un proceso judicial, no buscar culpables no hacer más conflictos comunicación asertiva, voluntad.</p> | <p>Comunicación asertiva, empatía, escucha activa, inteligencia emocional</p> | <p>Ambos entrevistados, coinciden en su respuesta al confirmar las principales habilidades blandas que debe desarrollar e implementar un mediador en los procesos de mediaciones Civiles, tales como la empatía, la resolución de conflictos, comunicación asertiva, la resolución de conflictos y la escucha activa, como parte integral de la inteligencia emocional que debe manejar el mediador en sus funciones públicas.</p> |
|--|--|--|--|---|--|

|  |  |  |  |   |   |
|--|--|--|--|---|---|
| <p>6) ¿Considera que la puesta en práctica de habilidades blandas tiene efecto positivo en la realización de mediaciones civiles para lograr que estas lleguen a buen término y que se cumplan los acuerdos?</p> |  |  | <p>Si, están relacionadas, debido a que, en la sala, la efectividad de los cumplimientos trabaja de la mano con otras dependencias tales como la defensoría pública, si se realizan un acuerdo y las partes pueden citar por incumplimiento del acuerdo/ hasta el punto de dar seguimiento al acuerdo, la práctica de las habilidades lo mide con el cumplimiento o por la convivencia</p> | <p>Si, al momento de llegar a un acuerdo que las partes llegan a un acuerdo entablar la comunicación y la armonía / tiene un efecto positivo / en algunos casos no llegan a un acuerdo, pero sientan bases para negociar en el conflicto y mejorar la comunicación.</p> | <p>Ambos entrevistados, coinciden en que la implementación de las habilidades blandas en las mediaciones civiles coadyuva a los resultados de los acuerdos, tal y como se planteó en la hipótesis investigativa. Llama la atención que uno de los entrevistados expresa que, aunque no lleguen a un acuerdo, la aplicación de las mismas sirve para sentar acuerdos y mejorar comunicación.</p> |
| <p>7) ¿Recibe algún tipo de capacitación en cuanto a inteligencia emocional y la aplicación de habilidades blandas?</p>  |  |  | <p>Si, / 7 módulos / comunicación / empatía/ técnicas de comunicación no verbal - / una vez al año</p>   | <p>Si 1 o 2 veces al año / inteligencia emocional, curso básico de mediación</p>  | <p>Ambos entrevistados coinciden en que la DIRAC, les brinda capacitación entre una o dos veces al año en temas relacionados a la mediación directamente y alguna ocasión en formación sobre comunicación no verbal y empatía.</p>  |

|   |  |  |   |  |  |
|---|--|--|---|--|--|
| <p>8) ¿Cuál es el índice de solución o acuerdo que tienen las mediaciones civiles en DIRAC?</p>                               |  |  | <p>50% de acuerdo / 20% no acuerdo y 30% por inasistencia</p>   | <p>60% ACUERDO;<br/>40% NO ACUERDO</p>   | <p>Aunque cada uno de los entrevistados varia en su respuesta, en que el mayor índice de porcentaje de las mediaciones desarrollados por ellos tiene un alto porcentaje de acuerdo, la cual es entre el 50% y 60% de acuerdos.</p> |
| <p>9) ¿Cuál considera usted que es el impacto que tiene DIRAC en la solución de conflictos en el Departamento de Managua?</p> |  |  | <p>Impacto excelente, cuando se habla de la DIRAC se entiende que es para charla positiva, y un aspecto importante en mediación, es la mediación previa de adolescentes</p> | <p>DIRAC tiene un impacto en variedad de conflictos vecinales, de sociedades, de derecho de marca, civiles con trasfondo de diferente naturaleza</p> | <p>Ambos entrevistados coinciden que como Institución la DIRAC tiene un impacto excelente en la resolución de Conflictos a nivel de la ciudad de Managua.</p>  |

Fuente: Entrevista realizada a mediadores civiles de la DIRAC. Marzo, 2023.

Seguidamente, se muestran los datos analizados de los test de autoevaluación aplicados a catorce (14) mediadores de la DIRAC, estos datos están representados por tablas informativas y gráficos representativos de datos recopilados por el Sistema de Registro de la DIRAC, los mismos, demuestran algunos registros de solicitudes a nivel nacional, el total de mediaciones realizadas por la DIRAC en el periodo de Enero a Marzo del año dos mil veintitrés. La representación de los datos inicia en un contexto macro para luego proceder a un detalle micro de la información que registra la DIRAC sobre las mediaciones civiles, aclarando que las mismas son única y exclusivas de dicha institución y procedentes de las bases de datos suministradas por la DIRAC y



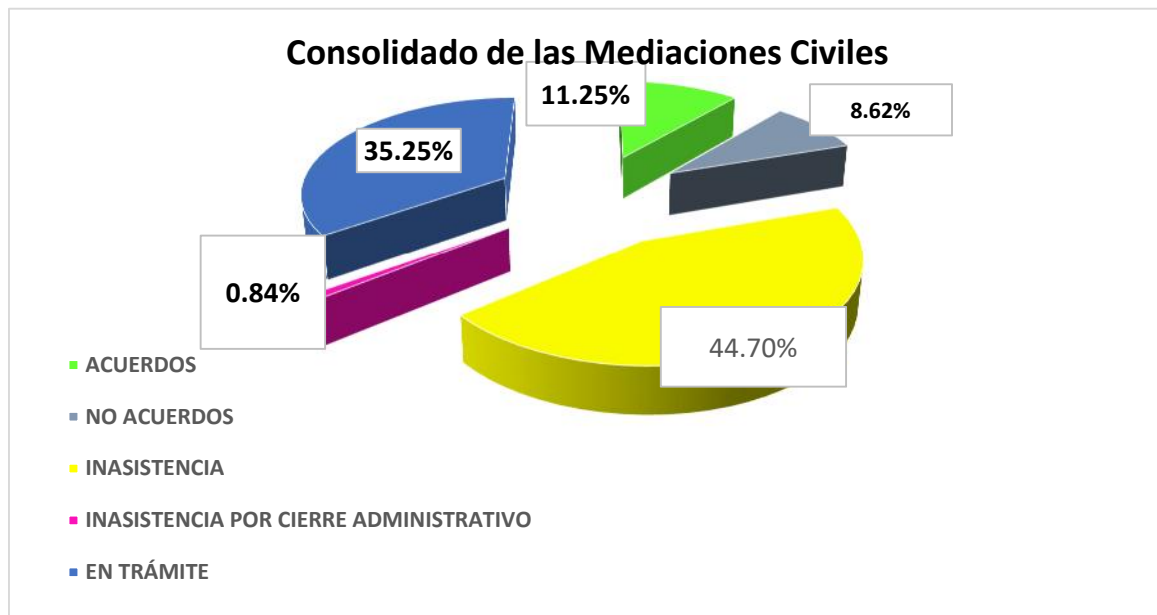
no están incluidos los procesos de mediación realizados por los entes privados que administran MASC.

La tabla que se presenta a continuación contiene el total de solicitudes a nivel nacional;

**Tabla 8.** Consolidado de Mediaciones Civiles a Nivel Nacional.

| CONSOLIDADO DE LAS MEDIACIONES CIVILES          |             |          |             |              |  |              |            |
|---|-------------|----------|-------------|--------------|--|--------------|------------|
| <i>Salas civiles y penales a nivel nacional</i> |             |          |             |              |  |              |            |
| <i>DEL 09 de Enero al 31 de marzo de 2023</i>   |             |          |             |              |  |              |            |
| SOLICITUDES                                     | MEDIACIONES | ACUERDOS | NO ACUERDOS | INASISTENCIA | INASISTENCIA POR CIERRE ADMINISTRATIVO | NUEVA SESION | EN TRÁMITE |
| 10,754  | 2,137       | 1,210    | 927         | 4,807        | 18                                     | 195          | 3,791      |
| 100%  | 19.87%      | 11.25%   | 8.62%       | 44.70%       | 0.84%                                  | 0.00%        | 35.25%     |

**Figura 2.** Representación Gráfica del Consolidado de Mediaciones Civiles a Nivel Nacional



Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

Como muestra la Tabla 8, el total de solicitudes recibidas por la DIRAC en el primer trimestre del año dos mil veintitrés es de 10,754, de dichas solicitudes se realizaron procesos de mediaciones por un total de 2137, lo que representa 19.87% de las solicitudes presentadas, de éstas mediaciones se logró llegar a un acuerdo en un total

de 1,210 mediaciones lo que representa el 11.25% del 19.87% de las mediaciones, de igual manera las mediaciones que no llegaron a un acuerdo es de 927 del total de 2137 mediaciones que se llevaron a cabo, lo que representa el 8.62% del 19.87%. Así mismo, por inasistencia se procesaron 4807 de las solicitudes realizadas, lo que representa el 44.70% del 100% de las solicitudes y las inasistencias por cierre administrativos fueron 18 lo que representa el 0.84% del 100% de las solicitudes; así mismo se programaron para nuevas sesiones de mediación un total de 195 solicitudes y por último 3791, continuaron en trámite en ese periodo, lo que representa el 35.25% del 100% de las solicitudes.

Como se dejó establecido en el marco teórico de las mediaciones, las mismas proceden durante el proceso o previas al proceso, por lo que se muestran a continuación que cantidad de mediaciones fueron realizadas durante el proceso:

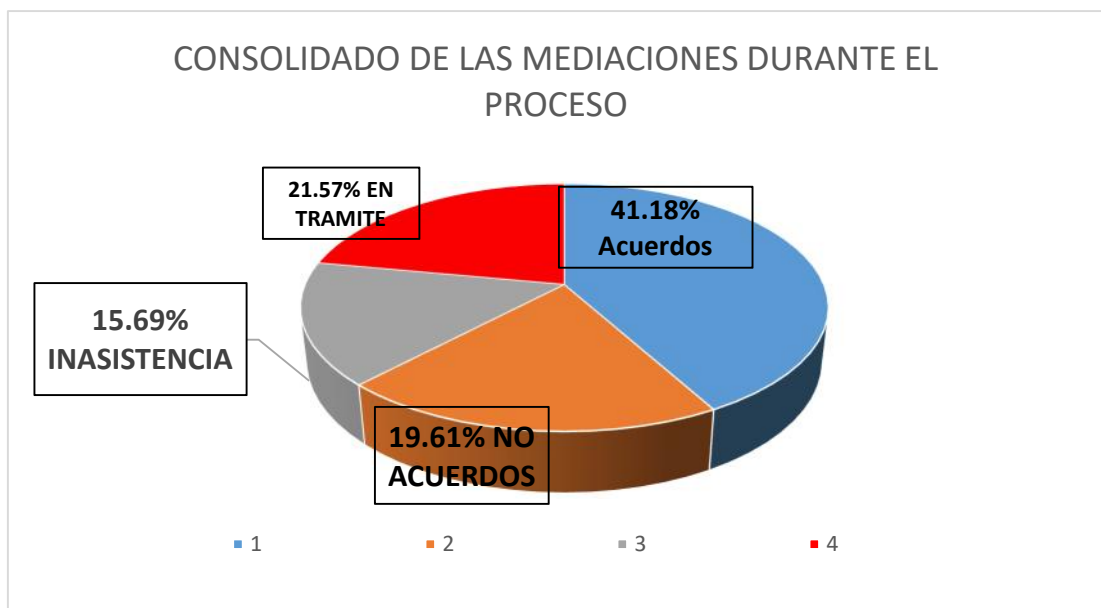
**Tabla 9.** Consolidado de las Mediaciones Civiles durante el Proceso.

| CONSOLIDADO DE LAS MEDIACIONES DURANTE EL PROCESO |             |          |             |              |  |              |            |
|---|-------------|----------|-------------|--------------|--|--------------|------------|
| <i>Salas civiles y penales a nivel nacional</i>   |             |          |             |              |  |              |            |
| <i>09 de enero al 31 de marzo 2023</i>            |             |          |             |              |  |              |            |
| SOLICITUDES                                       | MEDIACIONES | ACUERDOS | NO ACUERDOS | INASISTENCIA | INASISTENCIA POR CIERRE ADMINISTRATIVO | NUEVA SESION | EN TRÁMITE |
| 51  | 31          | 21       | 10          | 8            | 0                                      | 3            | 11         |
| 98%   | 60.78%      | 41.18%   | 19.61%      | 15.69%       | 0.00%                                  | 0.00%        | 21.57%     |

Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

A continuación, se presenta el grafico representativo de la tabla 9, Consolidado de las Mediaciones Civiles realizadas durante el Proceso.

**Figura 3.** Grafica Representativa de la Tabla 9 Consolidado de las Mediaciones Civiles realizadas durante el Proceso en el periodo comprendido del 09 de enero al 31 de marzo, 2023.



**Fuente: DIRAC, AÑO 2023.**

De la tabla 9 y figura 3 se representan las cantidades de mediaciones realizadas durante el Proceso, las cuales están relacionadas con la tabla 7 y 8 mostradas anteriormente, ya que las mismas presentan el total de Solicitudes realizadas en la DIRAC, con un total de 10,754, de las cuales, de acuerdo a la figura 3 se realizaron 51 solicitudes realizadas durante el proceso, de las cuales 31 pasaron a realizar un proceso de mediación en la que 21 llegaron a acuerdos entre las partes y 10 no lograron llegar a ningún acuerdo, por Inasistencia de dichas solicitudes se procesaron 8 y se programaron 3 para nuevas sesiones de mediación y 11 continuaron en trámite durante el periodo de investigación.

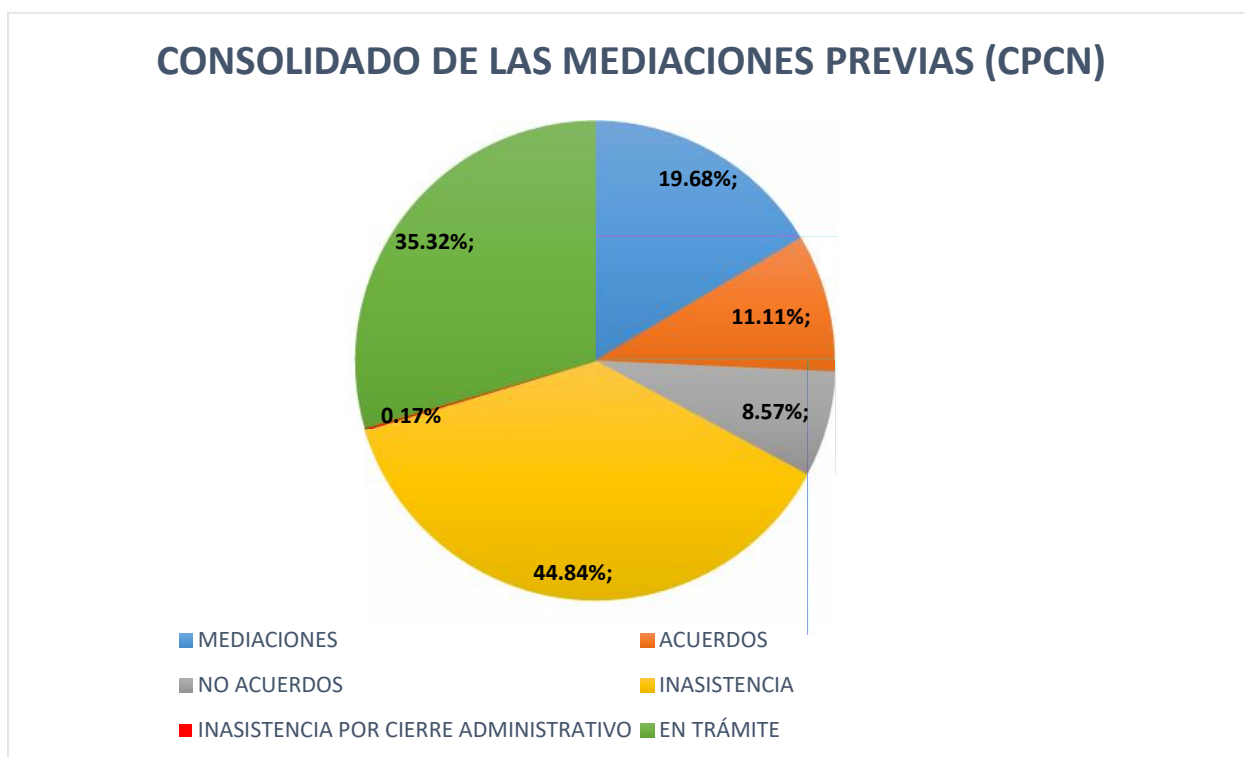
A continuación, se mostrarán los datos de las solicitudes de mediaciones civiles procesadas por la DIRAC previas al proceso, las cuales también se encuentran relacionadas con la tabla 8 y figura 2 antes descritas, ya que, del total de las solicitudes registradas a nivel nacional de 10,754, lograron procesarse 10,703 solicitudes previas al proceso.

**Tabla 10.** Consolidado de las Mediaciones Civiles realizadas de forma Previa al Proceso.

| CONSOLIDADO DE LAS MEDIACIONES PREVIAS (CPCN)   |             |          |             |              |  |              |            |
|---|-------------|----------|-------------|--------------|--|--------------|------------|
| <b>Salas civiles y penales a nivel nacional</b> |             |          |             |              |  |              |            |
| 09 de enero al de 31 de marzo de 2023           |             |          |             |              |  |              |            |
| SOLICITUDES                                     | MEDIACIONES | ACUERDOS | NO ACUERDOS | INASISTENCIA | INASISTENCIA POR CIERRE ADMINISTRATIVO | NUEVA SESION | EN TRÁMITE |
| 10,703  | 2,106       | 1,189    | 917         | 4,799        | 18                                     | 192          | 3,780      |
| 100%  | 19.68%      | 11.11%   | 8.57%       | 44.84%       | 0.17%                                  | 0.00%        | 35.32%     |

Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

**Figura 4.** Representación Gráfica de las Solicitudes de Mediaciones realizadas previas al proceso.



Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

Es importante resaltar que dentro de estos datos estadísticos se hace referencia a sedes civiles y sedes penales; Estos datos incluyen las mediaciones realizadas en las sedes penales ubicadas en las Delegaciones y Distritos Policiales. Se decidió por parte de la DIRAC que Mediadoras/es en sedes penales realizara también mediación civil para ampliar la cobertura y facilitar el acceso a la Mediación. También tiene por objetivo prevenir violencia generada por conflictos de orden civil. Así mismo se establece que las Mediaciones, están determinadas por el índice de efectividad, éste en la Mediación se mide por su resultado: Acuerdo o No Acuerdo, por ello, la importancia de determinar su porcentaje.

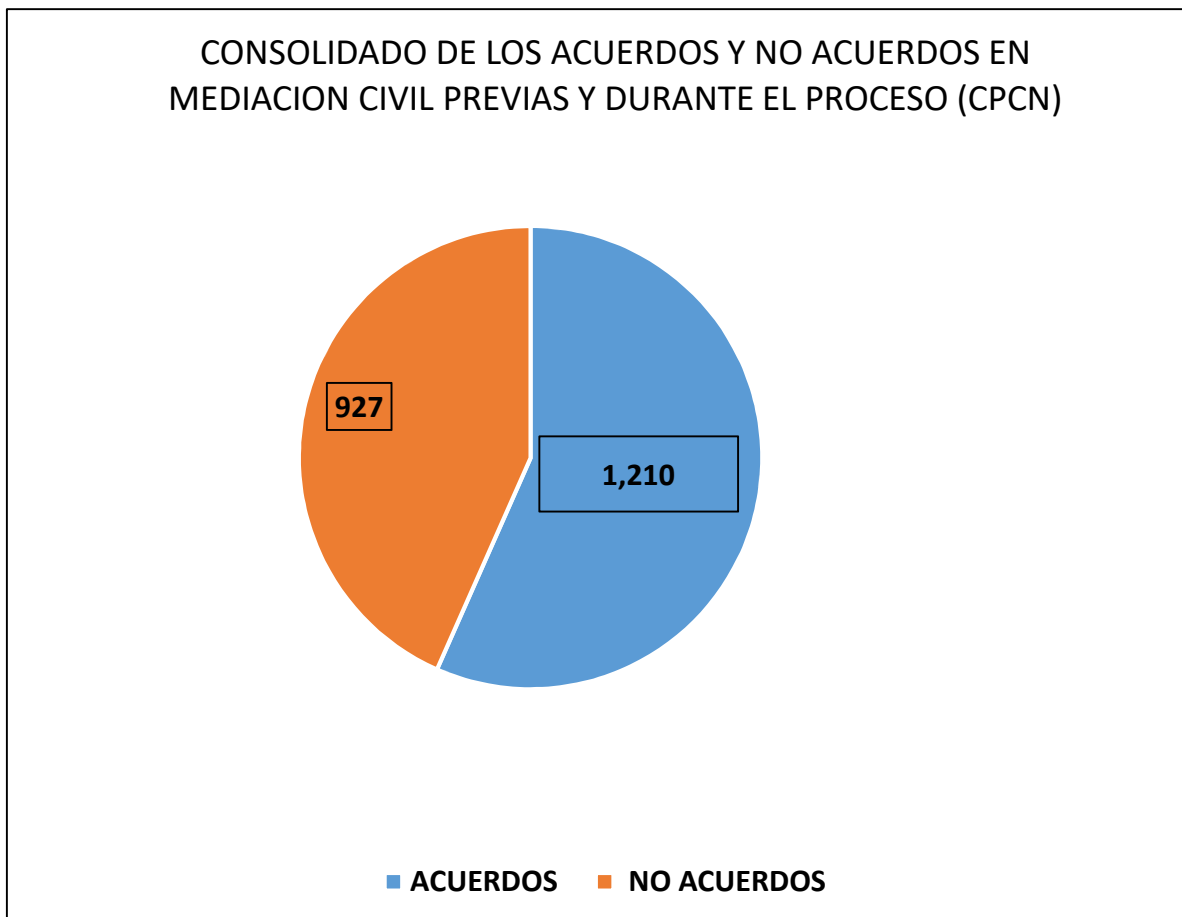
A continuación, se muestra el consolidado de las mediaciones totales, diferenciando las cantidades y porcentajes establecidos de acuerdo al logro de acuerdos y no acuerdos, en las Mediaciones, el índice de efectividad en la Mediación se mide en base al total de mediaciones por su resultado: Acuerdo o No Acuerdo, para determinar la importancia de su porcentaje.

**Tabla 11.** Consolidado de los acuerdos y no acuerdos en mediaciones previas y durante el proceso.

| <b>CONSOLIDADO DE LOS ACUERDOS Y NO ACUERDOS EN MEDIACION CIVIL PREVIAS Y DURANTE EL PROCESO (CPCN)</b> |                 |                    |
|---|-----------------|--------------------|
| <b>Sedes Civiles y Penales a Nivel Nacional</b>   |                 |                    |
| <b>09 de enero al 31 de marzo 2023</b>  |                 |                    |
| <b>MEDIACIONES</b>  | <b>ACUERDOS</b> | <b>NO ACUERDOS</b> |
| <b>2,137</b>  | <b>1,210</b>    | <b>927</b>         |
| <b>100%</b>   | <b>56.62%</b>   | <b>43.38%</b>      |

Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

**Figura 5.** Grafica Representativa de la tabla 11 Consolidado de Acuerdos y No acuerdos en Mediación Civil Previas y Durante el Proceso.



**Fuente: DIRAC, AÑO 2023.**

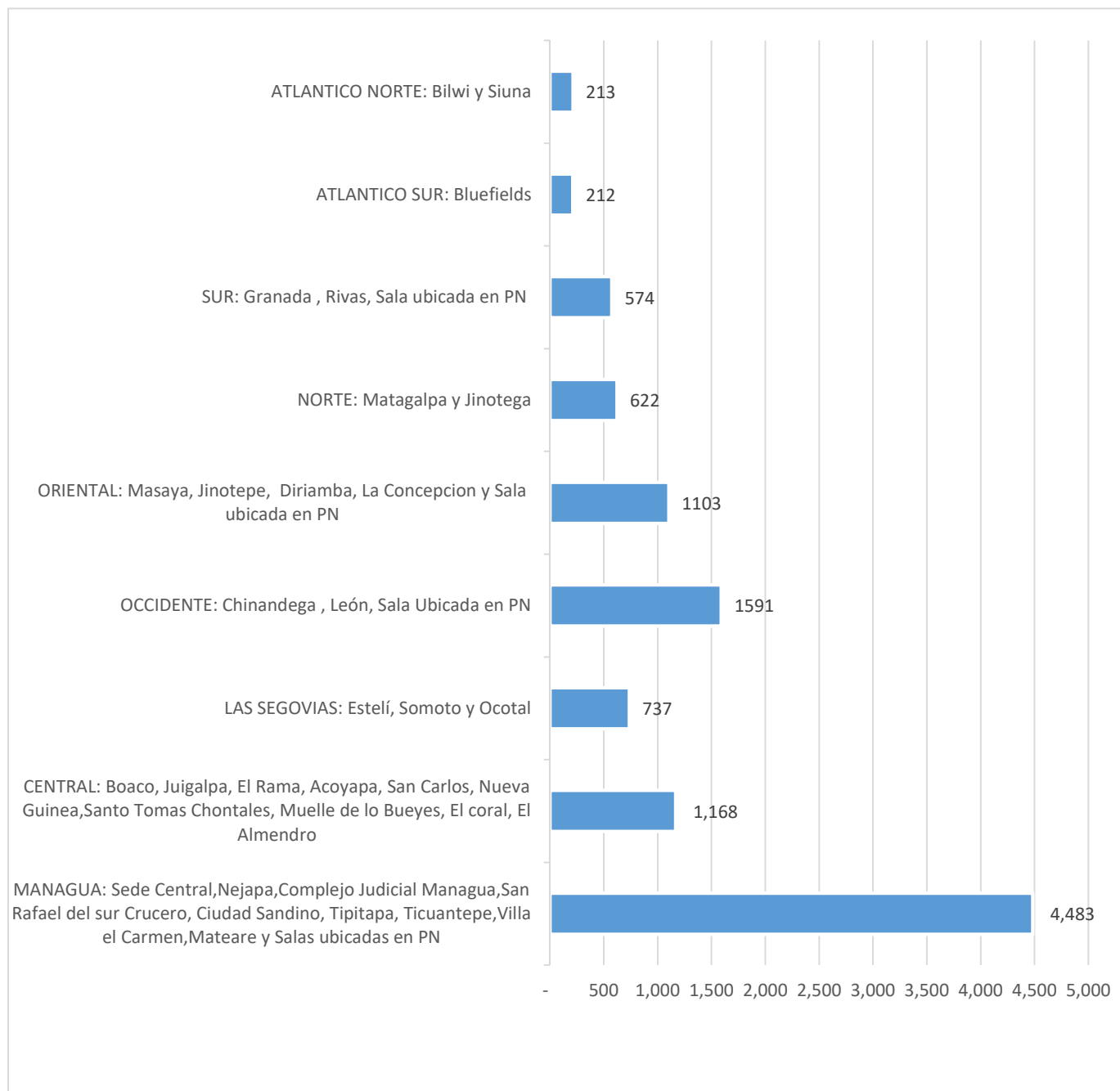
En el cuadro siguiente, se muestran los totales de solicitudes de mediaciones registrados por la DIRAC en el periodo investigado y sucesivamente las mediaciones hechas en todo el territorio Nacional, siendo el mayor número de solicitudes para la Circunscripción de Managua, en los que se incluyen las sede Central, Nejapa, Complejo Judicial Central y los municipios de San Rafael del Sur, El Crucero, Ciudad Sandino, Tipitapa, Ticuantepe, Villa El Carmen, Mateare y salas ubicadas en la Policía Nacional de la ciudad de Managua, en donde los mediadores de dichas estaciones policiales también pueden realizar mediaciones civiles.

**Tabla 12.** Detalle de las solicitudes y de las mediaciones realizadas por circunscripciones a Nivel Nacional en las Sedes Civiles y Penales en el periodo de 09 de Enero al 31 de Marzo del año 2023.

| NO.          | CIRCUNSCRIPCIÓN  | SOLICITUD     | MEDIACIONES  | ACUERDO      | NO ACUERDO | INASISTENCIA | INASISTENCIA POR CIERRE ADMINISTRATIVO | NUEVA SESION | MEDIACIONES EN TRAMITE |
|--------------|--|---------------|--------------|--------------|------------|--------------|--|--------------|------------------------|
| 1            | <b>MANAGUA:</b> Sede Central, Nejapa, Complejo Judicial Managua, San Rafael del sur Crucero, Ciudad Sandino, Tipitapa, Ticuantepe, Villa el Carmen, Mateare y Salas ubicadas en PN | 4,483         | 747          | 406          | 341        | 2,291        | -                                      | 105          | 1,445                  |
| 2            | <b>CENTRAL:</b> Boaco, Juigalpa, El Rama, Acoyapa, San Carlos, Nueva Guinea, Santo Tomas Chontales, Muelle de lo Bueyes, El coral, El Almendro                                     | 1,168         | 284          | 203          | 81         | 447          | 18                                     | 5            | 419                    |
| 3            | <b>LAS SEGOVIAS:</b> Estelí, Somoto y Ocotal   | 737           | 166          | 89           | 77         | 272          | 0                                      | 1            | 299                    |
| 4            | <b>OCCIDENTE:</b> Chinandega, León, Sala Ubicada en PN   | 1591          | 268          | 137          | 131        | 672          | 0                                      | 13           | 651                    |
| 5            | <b>ORIENTAL:</b> Masaya, Jinotepe, Diriamba, La Concepción y Sala ubicada en PN  | 1103          | 253          | 157          | 96         | 457          | 0                                      | 37           | 393                    |
| 6            | <b>NORTE:</b> Matagalpa y Jinotega   | 622           | 117          | 64           | 53         | 255          | 0                                      | 0            | 250                    |
| 7            | <b>SUR:</b> Granada, Rivas, Sala ubicada en PN   | 574           | 143          | 77           | 66         | 259          | 0                                      | 24           | 172                    |
| 8            | <b>ATLANTICO SUR:</b> Bluefields   | 212           | 55           | 23           | 32         | 52           | 0                                      | 7            | 105                    |
| 9            | <b>ATLANTICO NORTE:</b> Bilwi y Siuna  | 213           | 73           | 33           | 40         | 94           | 0                                      | 0            | 46                     |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>10,703</b> | <b>2,106</b> | <b>1,189</b> | <b>917</b> | <b>4,799</b> | <b>18</b>                              | <b>192</b>   | <b>3,780</b>           |

Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

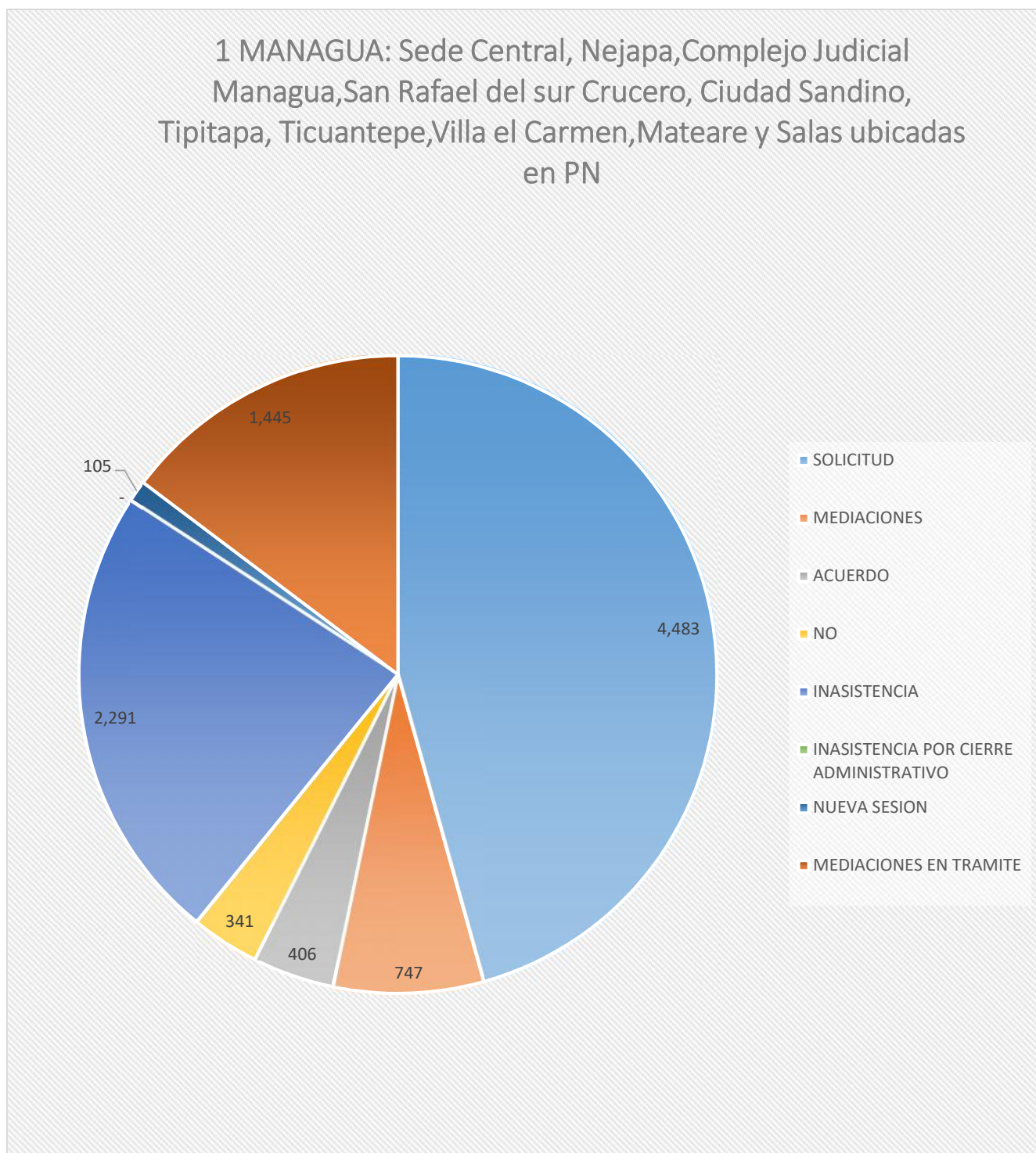
**Figura 6.** Grafica Representativa de la tabla 12 Consolidado de solicitudes de mediaciones realizadas por Circunscripciones a Nivel Nacional en las Sedes Civiles y Penales en el Periodo de Enero a Marzo del año 2023. (Obsérvese que el Municipio de Managua, es el que tiene más cantidad de Solicitudes de Mediaciones Civiles).



**Fuente: DIRAC, AÑO 2023.**



**Figura 7.** Gráfico Representativo del Estado de las Solicitudes de Mediaciones Civiles en la Circunscripción de Managua, en el periodo de enero a marzo, 2023.



Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

De acuerdo a los datos estadísticos de las DIRAC Se decidió que las Mediadoras/es de las sedes penales que son abogadas/os, realicen mediación civil para ampliar la cobertura y así facilitar el acceso a la Mediación a la población usuaria de esas zonas. También tiene por objetivo prevenir violencia generada por conflictos de orden civil. La efectividad de la labor por salas de mediación es el total de los acuerdos logrados en las mediaciones civiles realizadas.

**Tabla 13.** Resumen Informativo de las Mediaciones Civiles en Sedes de Policía Nacional o sedes Penales de la Circunscripción de Managua en el periodo de Enero a Marzo del año 2023 y % de Efectividad de las Mediaciones Civiles.

| <b>5. CONSOLIDADO DE LAS MEDIACIONES CIVILES (CPCN)</b> |  |                     |                     |                  |                     |                       |   |                       |                    |                     |
|---|--|---------------------|---------------------|------------------|---------------------|-----------------------|---|-----------------------|--------------------|---------------------|
| <b>SEDES PENALES A NIVEL NACIONAL</b>                   |  |                     |                     |                  |                     |                       |   |                       |                    |                     |
| <b>Reporte del 07 de enero al 31 de marzo de 2023</b>   |  |                     |                     |                  |                     |                       |   |                       |                    |                     |
| <b>N°</b>   | <b>SEDE DE DIRAC</b>                   | <b>#SOLICITUDES</b> | <b>#MEDIACIONES</b> | <b>#ACUERDOS</b> | <b>#NO ACUERDOS</b> | <b>#INASISTENCIAS</b> | <b># INASISTENCIA POR CIERRE ADMINISTRATIVO</b> | <b># NUEVA SESION</b> | <b>#EN TRAMITE</b> | <b>%EFECTIVIDAD</b> |
| 1   | <i>Distrito VI La Subasta Sala I</i>   | 24                  | 5                   | 3                | 2                   | 10                    | 0   | 0                     | 9                  | 60.00%              |
| 2   | <i>Sub-Estación VI</i>                 | 0                   | 0                   | 0                | 0                   | 0                     | 0   | 0                     | 0                  | 0%                  |
| 3   | <i>DISTRITO III Altagracia sala I</i>  | 27                  | 13                  | 11               | 2                   | 14                    | 0   | 0                     | 0                  | 84.62%              |
| 4   | <i>DISTRITO III Altagracia sala II</i> | 0                   | 0                   | 0                | 0                   | 0                     | 0   | 0                     | 0                  | 0%                  |
| 5   | <i>Delegación Mateare</i>              | 0                   | 0                   | 0                | 0                   | 0                     | 0   | 0                     | 0                  | 0%                  |
| 6   | <i>Distrito IV Ajax Delgado I</i>      | 34                  | 14                  | 9                | 5                   | 11                    | 0   | 1                     | 9                  | 64.29%              |
| 7   | <i>Distrito IV Ajax</i>                | 0                   | 0                   | 0                | 0                   | 0                     | 0   | 0                     | 0                  | 0%                  |

|    |  |     |    |    |    |    |   |   |    |         |
|----|--|-----|----|----|----|----|---|---|----|---------|
|    | <b>Delgado II</b>                          |     |    |    |    |    |   |   |    |         |
| 8  | <b>DISTRITO V Centro América I</b>         | 8   | 2  | 1  | 1  | 1  | 0 | 0 | 5  | 0%      |
| 9  | <b>DISTRITO V Centro América II</b>        | 46  | 22 | 11 | 11 | 24 | 0 | 0 | 0  | 50.00%  |
| 10 | <b>Sub-Delegación San Benito</b>           | 1   | 1  | 1  | 0  | 0  | 0 | 0 | 0  | 100.00% |
| 11 | <b>Distrito II Las Brisas sala I</b>       | 16  | 6  | 5  | 1  | 3  | 0 | 0 | 7  | 83.33%  |
| 12 | <b>Distrito II Las Brisas sala II</b>      | 2   | 0  | 0  | 0  | 1  | 0 | 0 | 1  | 0%      |
| 13 | <b>DISTRITO I Mercado oriental Sala I</b>  | 2   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0 | 0 | 2  | 0%      |
| 14 | <b>DISTRITO I Mercado oriental Sala II</b> | 9   | 3  | 2  | 1  | 1  | 0 | 0 | 5  | 66.67%  |
| 15 | <b>DISTRITO VII Villa Venezuela</b>        | 54  | 20 | 15 | 5  | 12 | 0 | 0 | 22 | 75.00%  |
| 16 | <b>Nagarote</b>                            | 137 | 36 | 27 | 9  | 18 | 0 | 0 | 83 | 75.00%  |
| 17 | <b>Sub-Delegación Villa Guadalupe</b>      | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0 | 0 | 0  | 0%      |
| 18 | <b>Distrito VIII Tipitapa</b>              | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0 | 0 | 0  | 0%      |
| 19 | <b>DELEGACION II Estadio</b>               | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0 | 0 | 0  | 0%      |

|                |  |            |            |            |           |            |          |          |            |               |
|----------------|--|------------|------------|------------|-----------|------------|----------|----------|------------|---------------|
|                | <b>Naciona<br/>I</b>   |            |            |            |           |            |          |          |            |               |
| 20             | <b>Delegac<br/>ión III<br/>San<br/>Judas</b>                     | 0          | 0          | 0          | 0         | 0          | 0        | 0        | 0          | 0%            |
| 21             | <b>DISTRIT<br/>O X<br/>Ciudad<br/>Sandino</b>                    | 0          | 0          | 0          | 0         | 0          | 0        | 0        | 0          | 0%            |
| 22             | <b>Delegac<br/>ión V<br/>Reparto<br/>Shick</b>                   | 2          | 1          | 1          | 0         | 0          | 0        | 0        | 1          | 100.00%       |
| 23             | <b>Plaza<br/>padre<br/>Miguel</b>                                | 155        | 26         | 14         | 12        | 74         | 0        | 2        | 55         | 53.85%        |
| 24             | <b>Policía<br/>San<br/>Rafael<br/>del Sur</b>                    | 12         | 8          | 8          | 0         | 1          | 0        | 0        | 3          | 100.00%       |
| 25             | <b>Distrito<br/>VI La<br/>Subasta<br/>Sala II</b>                | 24         | 0          | 0          | 0         | 0          | 0        | 0        | 24         | 100.00%       |
| 26             | <b>Distrito<br/>I<br/>Mercad<br/>o<br/>Oriental<br/>Sala III</b> | 3          | 0          | 0          | 0         | 2          | 0        | 0        | 1          | 0%            |
| 27             | <b>Distrito<br/>I<br/>Mercad<br/>o<br/>Oriental<br/>Sala III</b> | 7          | 3          | 3          | 0         | 1          | 0        | 1        | 3          | 100.00%       |
| <b>TOTALES</b> |  | <b>814</b> | <b>279</b> | <b>208</b> | <b>71</b> | <b>230</b> | <b>0</b> | <b>8</b> | <b>305</b> | <b>74.55%</b> |

Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

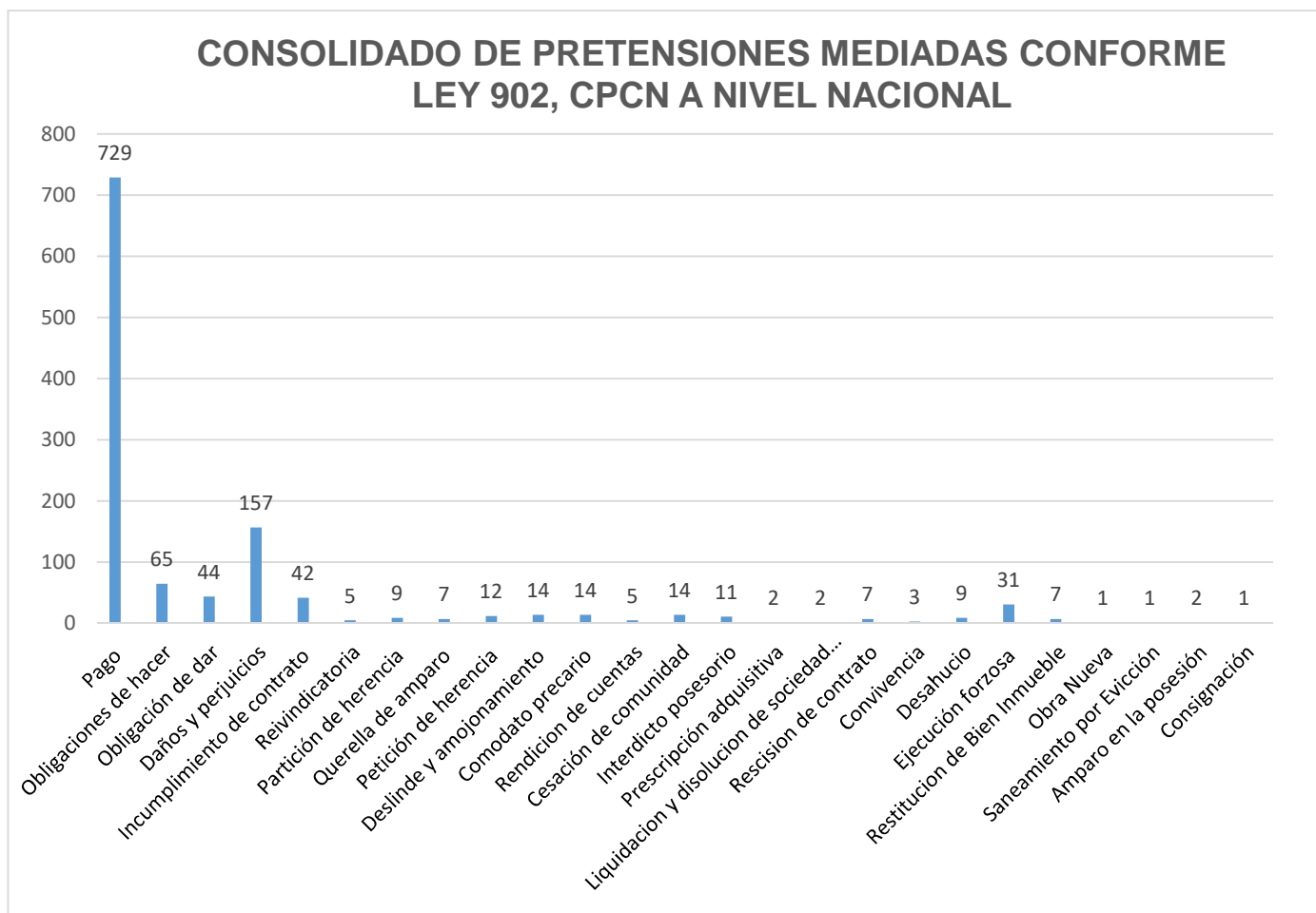
En esta tabla se muestra el consolidado de pretensiones civiles mediadas en las Oficinas habilitadas por la DIRAC, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023, en la que se indica el número de causas por cada una de las pretensiones civiles, de un total de 38 tipos de acciones civiles que totalizan 1193 Mediaciones civiles realizadas.

**Tabla 14.** Consolidado de Pretensiones mediadas conforme la Ley 902

| <b>CONSOLIDADO DE PRETENSIONES MEDIADAS CONFORME LEY 902, CPCN A NIVEL NACIONAL</b> |   |   |
|---|---|---|
| <b>N°</b>   | <b>Concepto</b>                               | <b>Cantidad de Mediaciones Realizadas</b> |
| 1   | Pago  | 729                                       |
| 2   | Obligaciones de hacer                         | 65  |
| 3   | Obligación de dar                             | 44  |
| 4   | Daños y perjuicios                            | 157                                       |
| 5   | Incumplimiento de contrato                    | 42  |
| 6   | Reivindicatoria                               | 5   |
| 7   | Partición de herencia                         | 9   |
| 8   | Querrela de amparo                            | 7   |
| 9   | Petición de herencia                          | 12  |
| 10  | Deslinde y amojonamiento                      | 14  |
| 11  | Comodato precario                             | 14  |
| 12  | Servidumbre de paso                           | 0   |
| 13  | Servidumbre de agua                           | 0   |
| 14  | Rendición de cuentas                          | 5   |
| 15  | Cesación de comunidad                         | 14  |
| 16  | Posesión                                      | 0   |
| 17  | Inmisión en la posesión                       | 0   |
| 18  | Interdicto posesorio                          | 11  |
| 19  | Prescripción adquisitiva                      | 2   |
| 20  | Modificación de pacto social                  | 0   |
| 21  | Mensura                                       | 0   |
| 22  | Medianería                                    | 0   |
| 23  | Liquidación y disolución de sociedad de hecho | 2   |
| 24  | Rescisión de contrato                         | 7   |
| 25  | Convivencia                                   | 3   |
| 26  | Desahucio                                     | 9   |
| 27  | Ejecución forzosa                             | 31  |
| 28  | Restitución de Bien Inmueble                  | 7   |
| 29  | Declaratoria de heredero                      | 0   |
| 30  | Declaratoria de dominio                       | 0   |
| 31  | Contrato de arrendamiento                     | 0   |
| 32  | Obra Ruinosa                                  | 0   |
| 33  | Obra Nueva                                    | 1   |
| 34  | Querrela de Restablecimiento                  | 0   |
| 35  | Partición Judicial                            | 0   |
| 36  | Saneamiento por Evicción                      | 1   |
| 37  | Amparo en la posesión                         | 2   |
| 38  | Consignación                                  | 1   |
| <b>TOTAL:</b>   |   | <b>1,193</b>                              |

Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

**Figura 8.** Gráfico Representativo de consolidado de pretensiones mediadas conforme ley 902, CPCN a nivel nacional, Solo se incluyeron aquellas pretensiones que tuvieron solicitud, las que no tienen ninguna cantidad de solicitud no están reflejadas en la figura representativa que se muestra a continuación:



**Fuente: DIRAC, AÑO 2023.**

En el proceso investigativo se alcanzó a verificar los datos estadísticos del total de las solicitudes de mediaciones en el Departamento de Managua, en el periodo analizado de Enero a Marzo del año 2023, para esto, se detallan la cantidad de solicitudes recibidas, las mediaciones que se llevaron a cabo producto de las solicitudes y

aquellas mediaciones que alcanzaron acuerdos así como las que no alcanzaron acuerdo, aquellas que se contabilizaron como inasistencias y las que se les dio cierre administrativo por inasistencia, las que se programaron para nuevas sesiones y las que aún se encontraban en trámite, así como el porcentaje de efectividad de las mediaciones las que se detallan en la tabla 10.

**Tabla 15.** Consolidado de Mediaciones Civiles (CPCN), Sedes Penales de Managua, Reporte del 09 de enero al 31 de marzo de 2023.

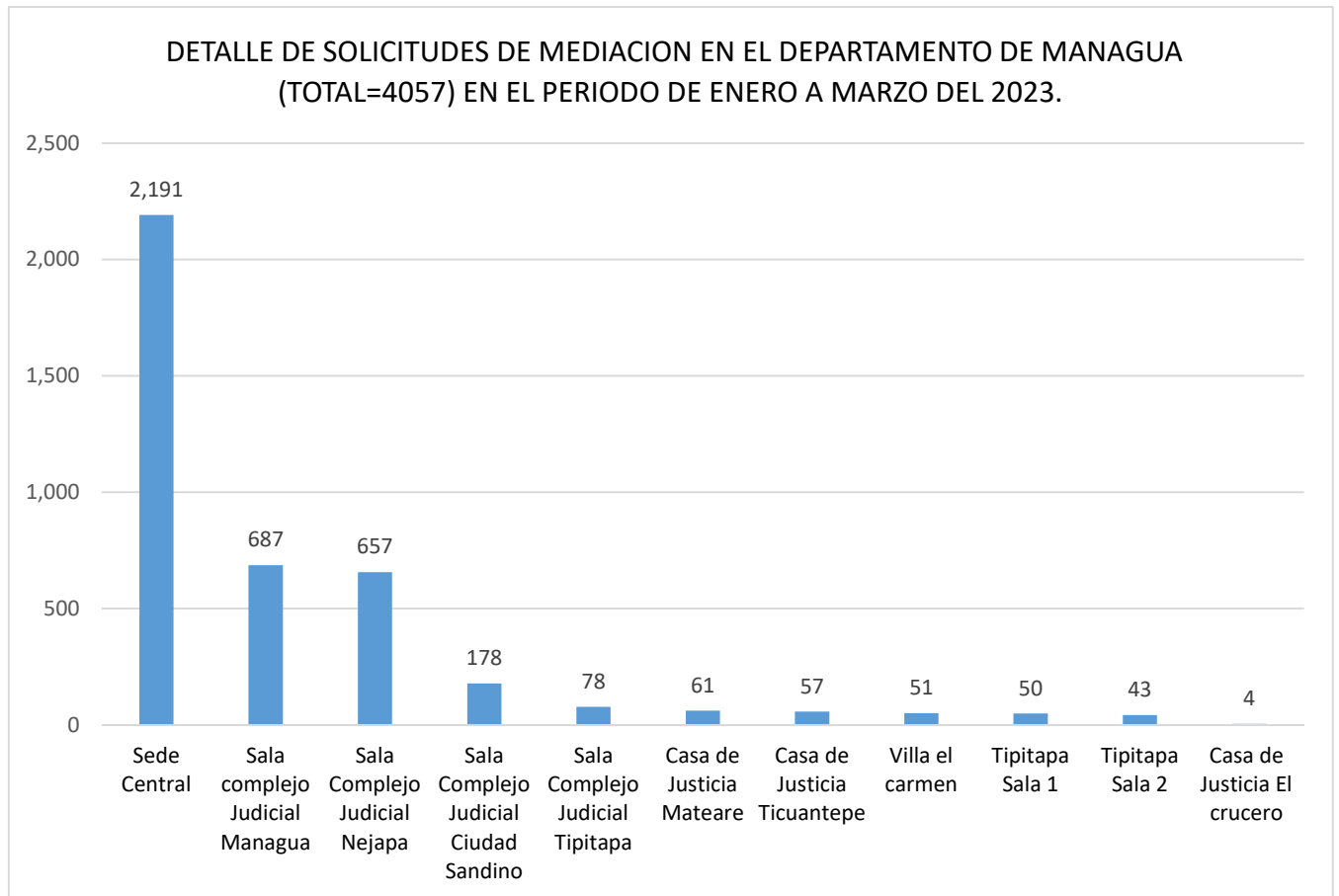
| <b>SEDE</b>                                  | <b>SOLICITUDES</b> | <b>MEDIACIONES</b> | <b>ACUERDOS</b> | <b>NO ACUERDOS</b> | <b>INASISTENCIAS</b> | <b>INASISTENCIA POR CIERRE ADMINISTRATIVO</b> | <b>NUEVA SESION</b> | <b>EN TRÁMITE</b> | <b>%EFECTIVIDAD</b> |
|--|--------------------|--------------------|-----------------|--------------------|----------------------|---|---------------------|-------------------|---------------------|
| <i>Sede Central</i>                          | 2,191              | 322                | 178             | 144                | 1,217                | 0   | 73                  | 652               | 55.28%              |
| <i>Sala complejo Judicial Managua</i>        | 687                | 72                 | 36              | 36                 | 361                  | 0   | 12                  | 254               | 50.00%              |
| <i>Sala Complejo Judicial Nejapa</i>         | 657                | 103                | 30              | 73                 | 362                  | 0   | 0                   | 192               | 29.13%              |
| <i>Sala Complejo Judicial Ciudad Sandino</i> | 178                | 36                 | 22              | 14                 | 83                   | 0   | 0                   | 59                | 61.11%              |
| <i>Sala Complejo Judicial Tipitapa</i>       | 78                 | 5                  | 0               | 5                  | 25                   | 0   | 0                   | 48                | 0.00%               |
| <i>Casa de Justicia Mateare</i>              | 61                 | 19                 | 13              | 6                  | 31                   | 0   | 4                   | 11                | 68.42%              |
| <i>Casa de Justicia Ticuantepe</i>           | 57                 | 23                 | 18              | 5                  | 13                   | 0   | 5                   | 21                | 78.26%              |
| <i>Villa El Carmen</i>                       | 51                 | 13                 | 9               | 4                  | 23                   | 0   | 3                   | 15                | 69.23%              |
| <i>Tipitapa Sala 1</i>                       | 50                 | 17                 | 10              | 7                  | 14                   | 0   | 3                   | 19                | 58.82%              |
| <i>Tipitapa Sala 2</i>                       | 43                 | 10                 | 4               | 6                  | 7                    | 0   | 1                   | 26                | 40.00%              |
| <i>Casa de Justicia El crucero</i>           | 4                  | 3                  | 2               | 1                  | 0                    | 0   | 0                   | 1                 | 66.67%              |

|               |              |            |            |            |              |          |            |              |               |
|---------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|----------|------------|--------------|---------------|
| <b>TOTAL:</b> | <b>4,057</b> | <b>623</b> | <b>322</b> | <b>301</b> | <b>2,136</b> | <b>0</b> | <b>101</b> | <b>1,298</b> | <b>51.69%</b> |
|---------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|----------|------------|--------------|---------------|

Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

A continuación, se muestra grafica representativa de las Solicitudes Totales en el Departamento de Managua, detallada por sede de cada oficina de atención de la DIRAC, las que totalizan 4057 solicitudes.

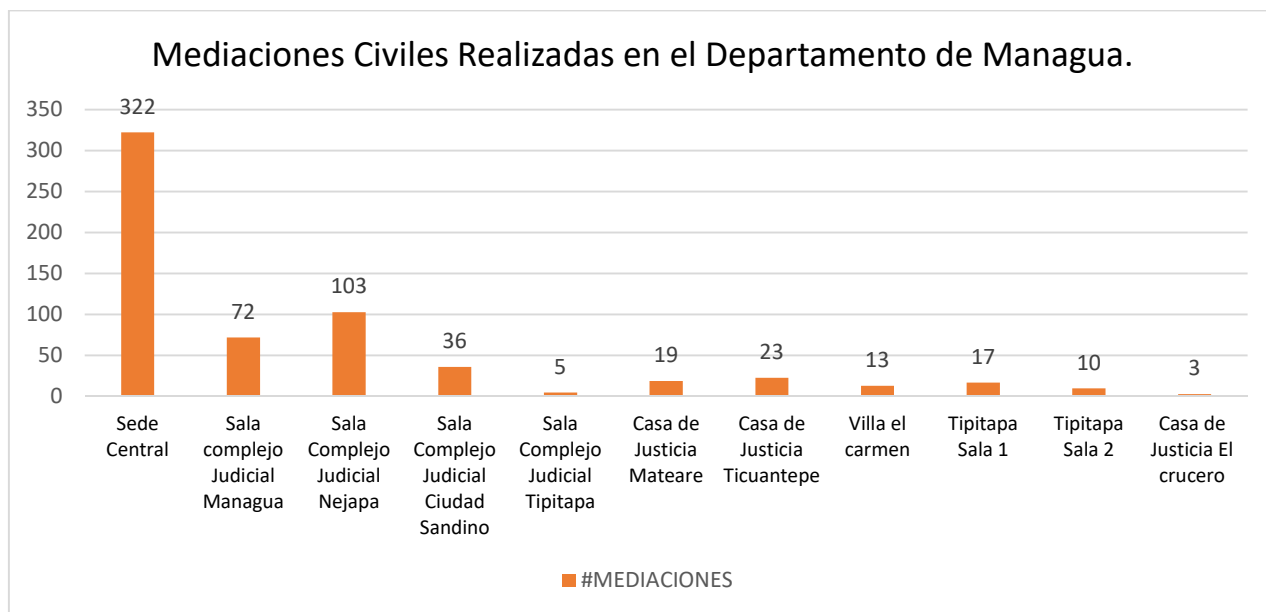
**Figura 9.** Detalle de las Solicitudes de Mediaciones Civiles en el Departamento de Managua, en el periodo Enero a Marzo 2023.



Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

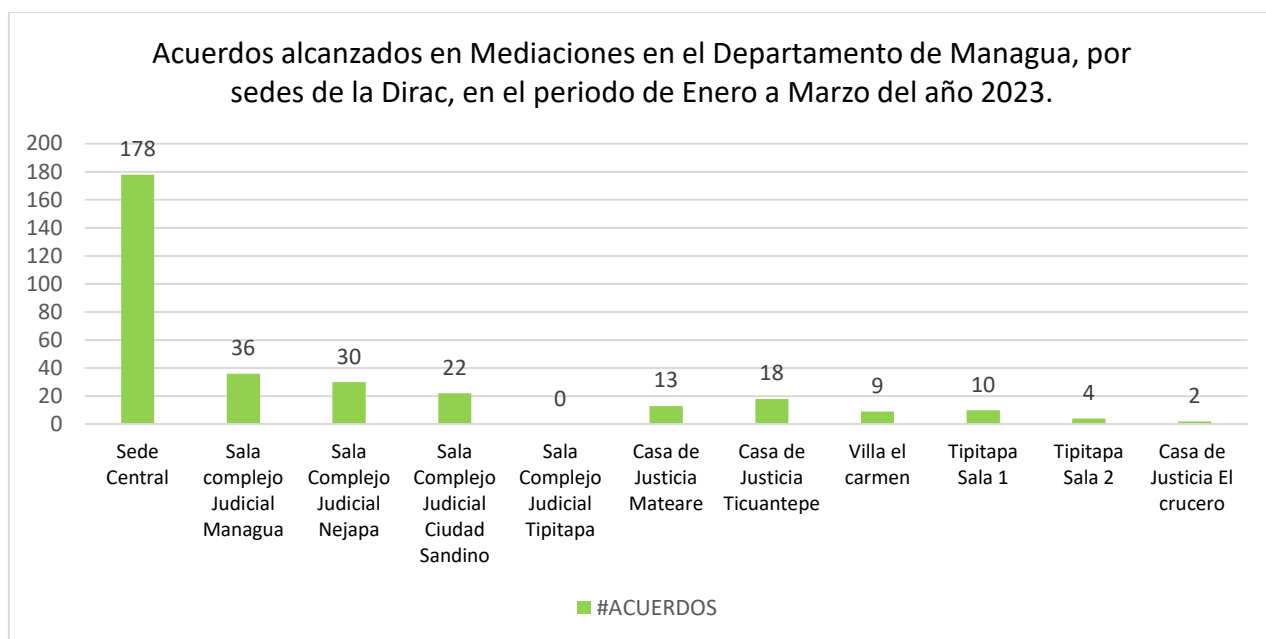


**Figura 10.** Detalle de Mediaciones Civiles Realizadas en el Departamento de Managua, de acuerdo al CPCN, detallados por sede de la DIRAC, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023.



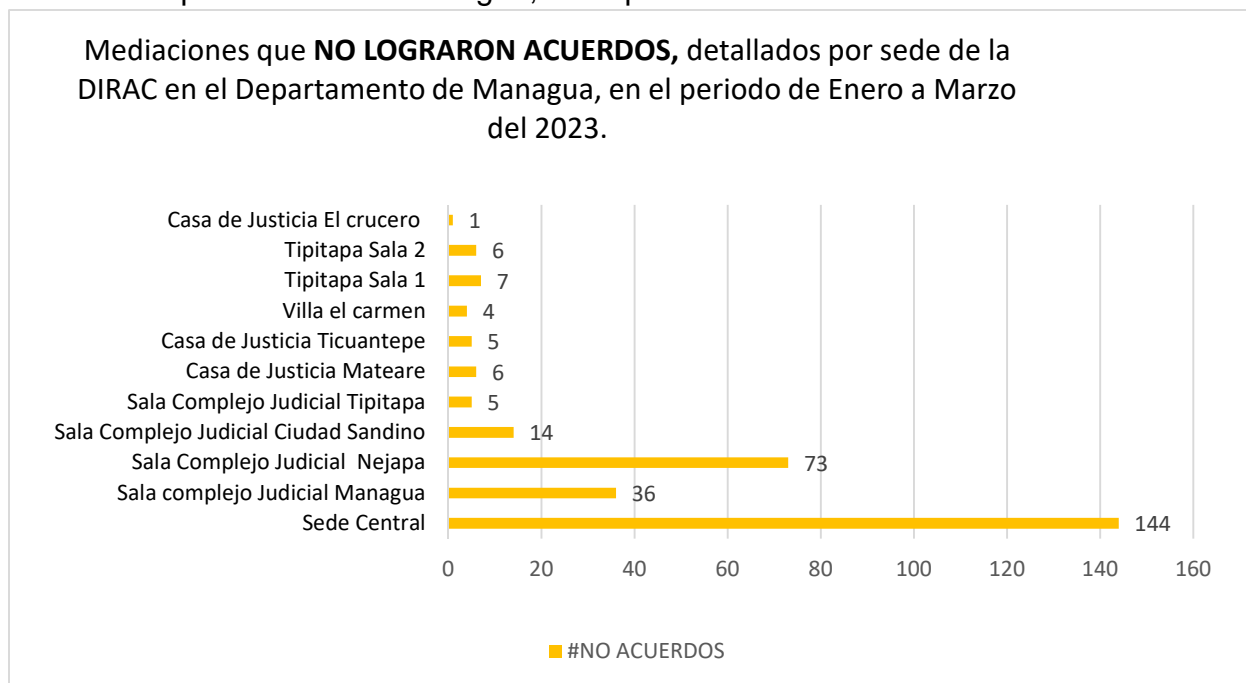
Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

**Figura 11.** Acuerdos Alcanzados en Mediación en el Departamento de Managua, por cada sede de la DIRAC, en el periodo de Enero a Marzo del Año 2023.



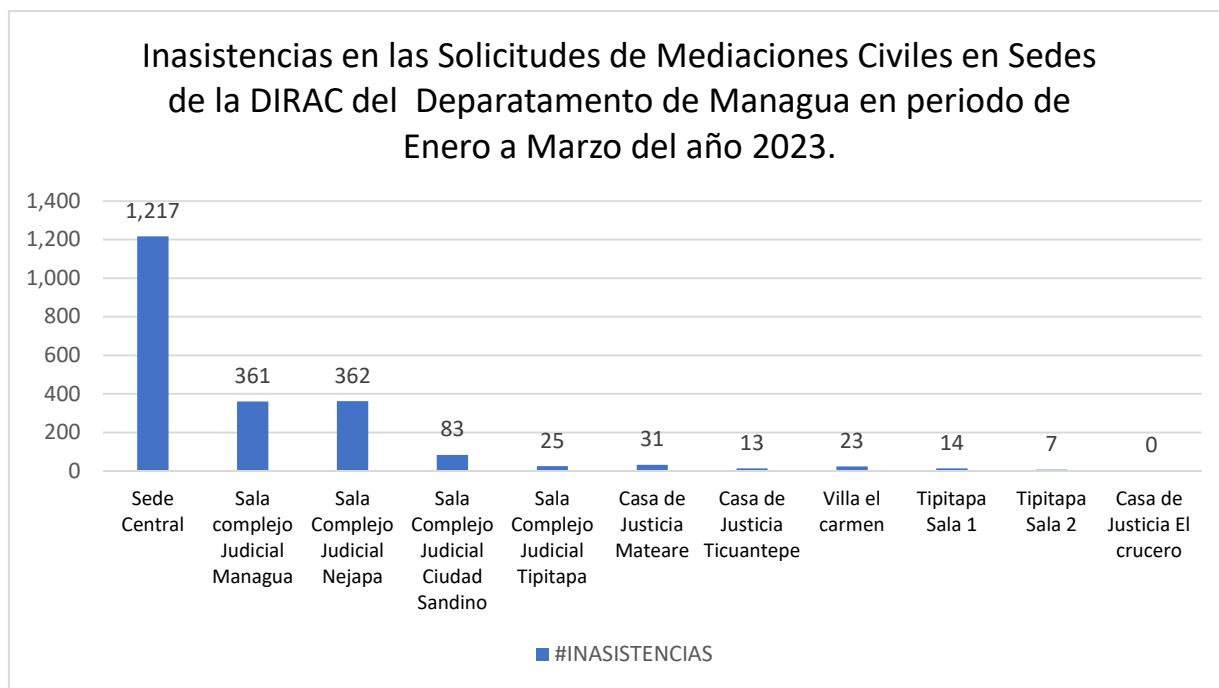
Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

**Figura 12.** Resultados de NO ACUERDO en las Mediaciones Civiles del Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023.



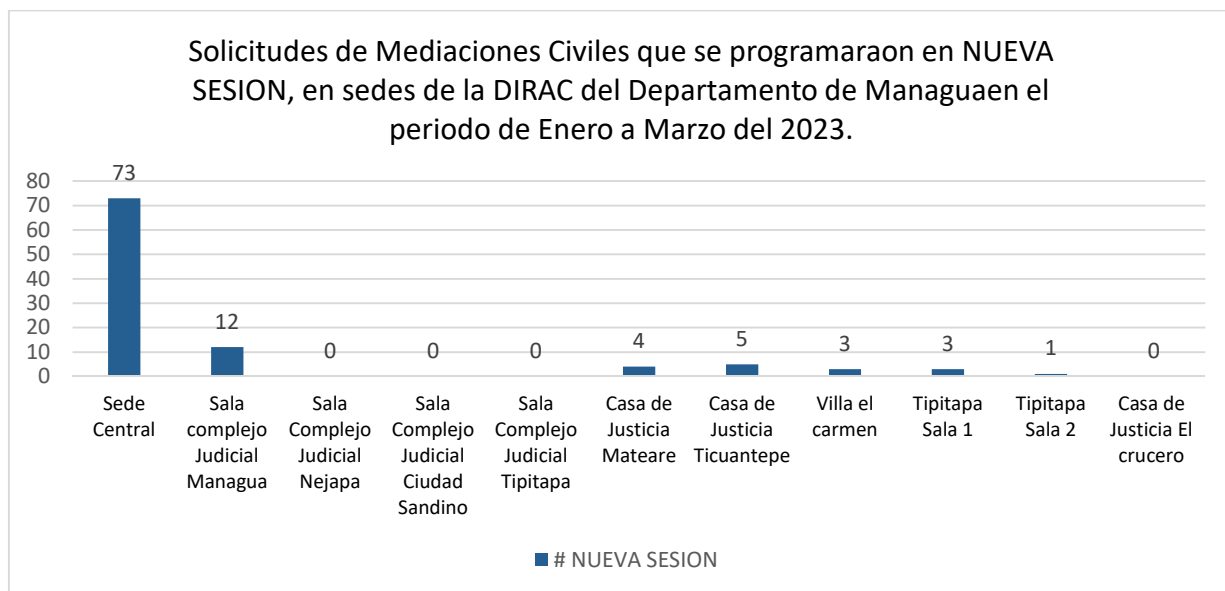
Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

**Figura 13.** Resultados de Inasistencias en las Solicitudes de Mediaciones Civiles del Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023.



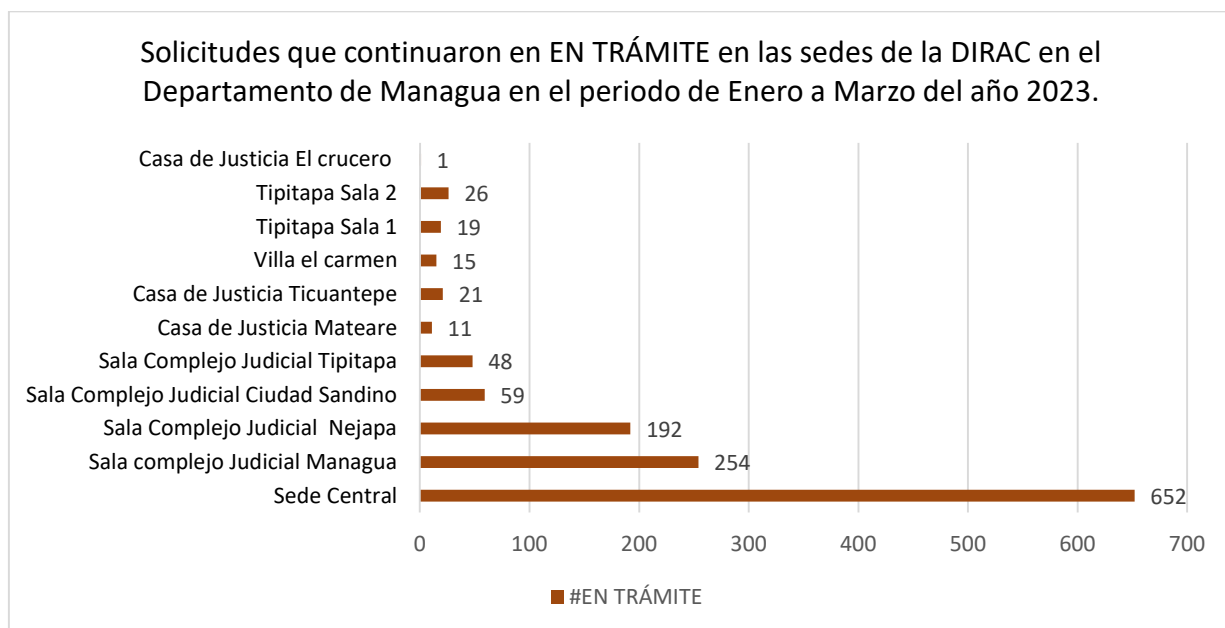
Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

**Figura 14.** Resultados de las Solicitudes de Mediaciones Civiles que se programaron en Nueva Sesión en sedes de la DIRAC del Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023.



Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

**Figura 15.** Resultados de las Solicitudes de Mediaciones Civiles que continuaron en Tramite, en sedes de la DIRAC del Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023.



Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

Seguidamente se muestra un cuadro detalle consolidado de Mediaciones Civiles de acuerdo al CPCN, realizadas en las Salas Penales de la Circunscripción de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023, en las que se detalla el total de solicitudes, las mediaciones realizadas de acuerdos a dichas solicitudes y las mediaciones que lograron acuerdo así como las que no llegaron a ningún tipo de acuerdo, las que tienen inasistencias, aquellas que se cerraron en trámite administrativo por falta de asistencia, las que se programaron para nueva sesión y las que quedaron en trámite en las sedes penales, las que reflejan un total de 426 en dichas sedes, esto debido a que la DIRAC, decidió que las sedes penales también realizaran mediaciones civiles para para ampliar la cobertura y así facilitar el acceso a la Mediación a la población usuaria de esas zonas, así como también tiene por objetivo prevenir violencia generada por conflictos de orden civil. Se hace referencia que la efectividad de la labor por salas de mediación es el total de los acuerdos logrados en las mediaciones civiles realizadas.

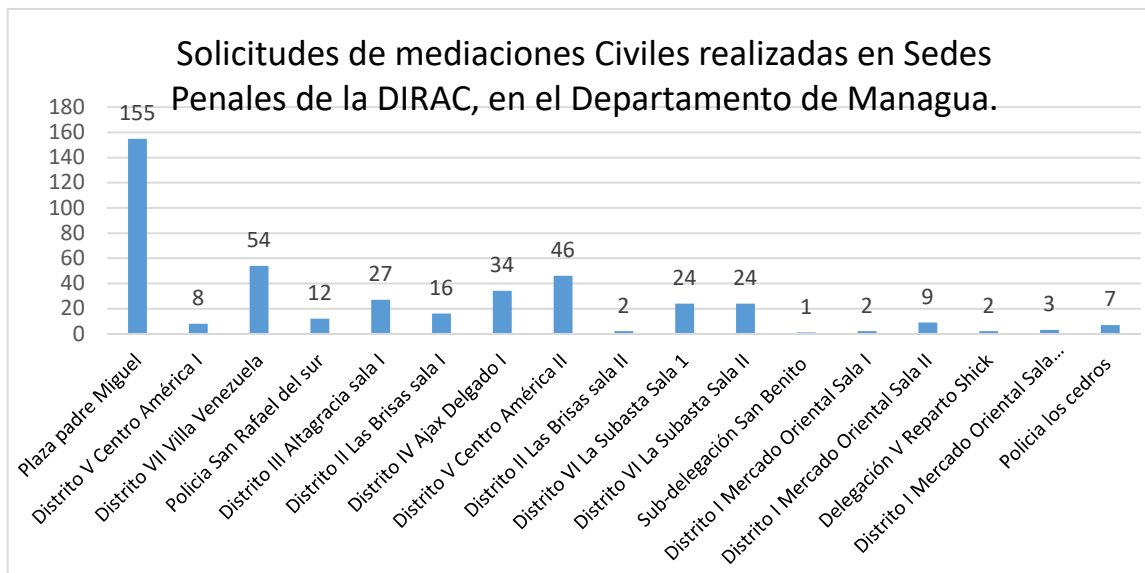
**Tabla 16.** Consolidado de las mediaciones civiles de acuerdo al CPCN, realizados en sedes penales en el Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023.

| <b>CONSOLIDADO DE MEDIACIONES CIVILES (CPCN)</b>      |                     |                     |                  |                     |                       |   |                       |                    |                     |
|---|---------------------|---------------------|------------------|---------------------|-----------------------|---|-----------------------|--------------------|---------------------|
| <b>Sedes Penales de Managua</b>                       |                     |                     |                  |                     |                       |   |                       |                    |                     |
| <b>Reporte del 09 de enero al 31 de marzo de 2023</b> |                     |                     |                  |                     |                       |   |                       |                    |                     |
| <b>SEDES</b>  | <b>#SOLICITUDES</b> | <b>#MEDIACIONES</b> | <b>#ACUERDOS</b> | <b>#NO ACUERDOS</b> | <b>#INASISTENCIAS</b> | <b># INASISTENCIA POR CIERRE ADMINISTRATIVO</b> | <b># NUEVA SESION</b> | <b>#EN TRAMITE</b> | <b>EFFECTIVIDAD</b> |
| <i>Plaza padre Miguel</i>                             | 155                 | 26                  | 14               | 12                  | 74                    | 0   | 2                     | 55                 | 53.85%              |
| <i>Distrito V Centro América I</i>                    | 8                   | 2                   | 1                | 1                   | 1                     | 0   | 0                     | 5                  | 50.00%              |
| <i>Distrito VII Villa Venezuela</i>                   | 54                  | 20                  | 15               | 5                   | 12                    | 0   | 0                     | 22                 | 75.00%              |
| <i>Policía San Rafael del sur</i>                     | 12                  | 8                   | 8                | 0                   | 1                     | 0   | 0                     | 3                  | 100.00%             |
| <i>Distrito III Altagracia sala I</i>                 | 27                  | 13                  | 11               | 2                   | 14                    | 0   | 0                     | 0                  | 84.62%              |

|   |            |            |           |           |            |          |          |            |               |
|---|------------|------------|-----------|-----------|------------|----------|----------|------------|---------------|
| <i>Distrito II Las Brisas sala I</i>        | 16         | 6          | 5         | 1         | 3          | 0        | 0        | 7          | 83.33%        |
| <i>Distrito IV Ajax Delgado I</i>           | 34         | 14         | 9         | 5         | 11         | 0        | 1        | 9          | 64.29%        |
| <i>Distrito V Centro América II</i>         | 46         | 22         | 11        | 11        | 24         | 0        | 0        | 0          | 50.00%        |
| <i>Distrito II Las Brisas sala II</i>       | 2          | 0          | 0         | 0         | 1          | 0        | 0        | 1          | #             |
| <i>Distrito VI La Subasta Sala 1</i>        | 24         | 5          | 3         | 2         | 10         | 0        | 0        | 9          | 60.00%        |
| <i>Distrito VI La Subasta Sala II</i>       | 24         | 0          | 0         | 0         | 0          | 0        | 0        | 24         | #             |
| <i>Subdelegación San Benito</i>             | 1          | 1          | 1         | 0         | 0          | 0        | 0        | 0          | 100.00%       |
| <i>Distrito I Mercado Oriental Sala I</i>   | 2          | 0          | 0         | 0         | 0          | 0        | 0        | 2          | #             |
| <i>Distrito I Mercado Oriental Sala II</i>  | 9          | 3          | 2         | 1         | 1          | 0        | 0        | 5          | 66.67%        |
| <i>Distrito III Altagracia sala II</i>      | 0          | 0          | 0         | 0         | 0          | 0        | 0        | 0          | #             |
| <i>Distrito IV Ajax Delgado II</i>          | 0          | 0          | 0         | 0         | 0          | 0        | 0        | 0          | #             |
| <i>Subestación VI</i>                       | 0          | 0          | 0         | 0         | 0          | 0        | 0        | 0          | #             |
| <i>Delegación Mateare</i>                   | 0          | 0          | 0         | 0         | 0          | 0        | 0        | 0          | #             |
| <i>Sub-Delegación Villa Guadalupe</i>       | 0          | 0          | 0         | 0         | 0          | 0        | 0        | 0          | #             |
| <i>Distrito VIII Tipitapa</i>               | 0          | 0          | 0         | 0         | 0          | 0        | 0        | 0          | #             |
| <i>Delegación II Boer</i>                   | 0          | 0          | 0         | 0         | 0          | 0        | 0        | 0          | #             |
| <i>Delegación III San Judas</i>             | 0          | 0          | 0         | 0         | 0          | 0        | 0        | 0          | #             |
| <i>Distrito X Ciudad Sandino</i>            | 0          | 0          | 0         | 0         | 0          | 0        | 0        | 0          | #             |
| <i>Delegación V Reparto Shick</i>           | 2          | 1          | 1         | 0         | 0          | 0        | 0        | 1          | 100.00%       |
| <i>Distrito I Mercado Oriental Sala III</i> | 3          | 0          | 0         | 0         | 2          | 0        | 0        | 1          | #             |
| <i>Policía los cedros</i>                   | 7          | 3          | 3         | 0         | 1          | 0        | 1        | 3          | 100.00%       |
| <b>TOTAL:</b>                               | <b>426</b> | <b>124</b> | <b>84</b> | <b>40</b> | <b>155</b> | <b>0</b> | <b>4</b> | <b>147</b> | <b>67.74%</b> |

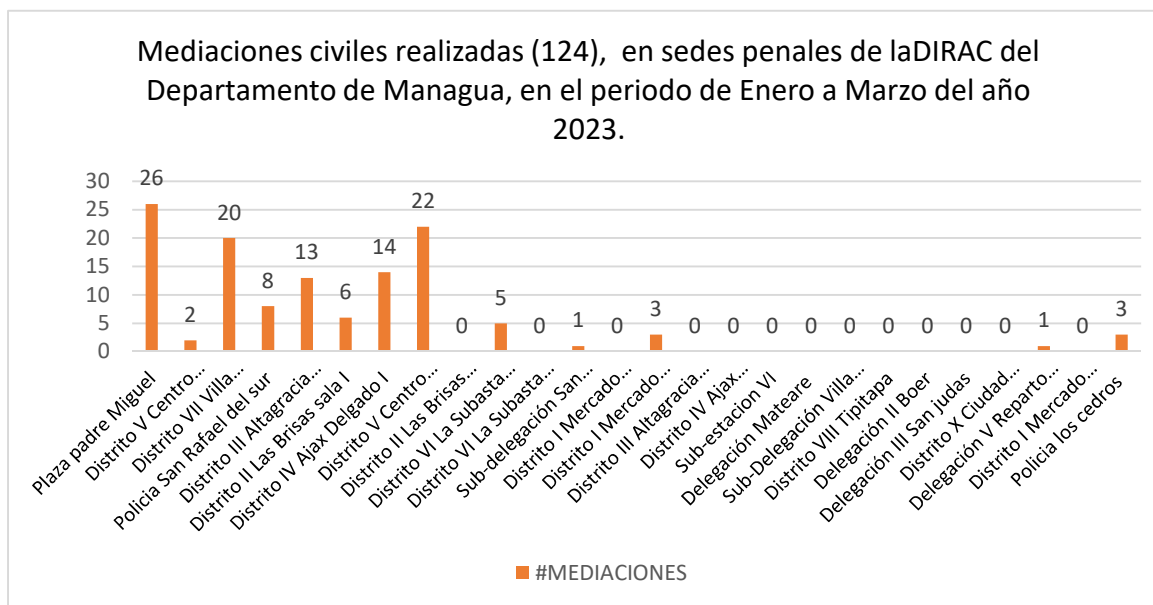
Fuente: DIRAC, AÑO 2023.

**Figura 16.** Grafica representativa del Total de Solicitudes (De un Total de 426) de Mediaciones Civiles (CPCN), realizados en sedes penales en el Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023.



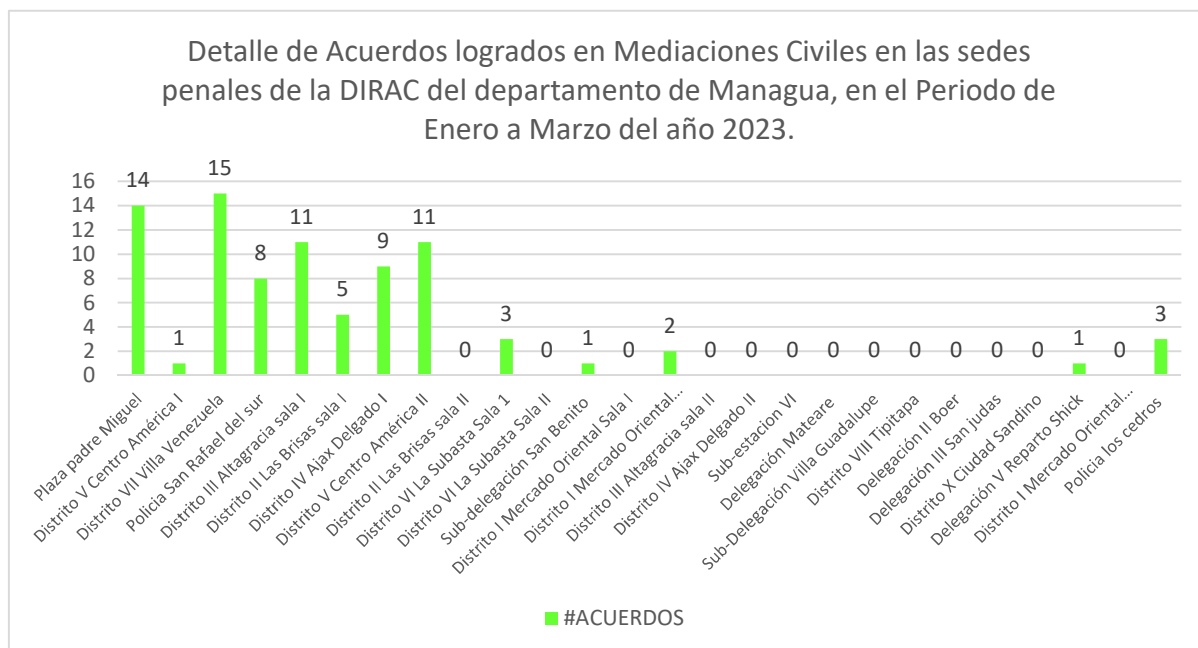
**Fuente: DIRAC, AÑO 2023.**

**Figura 17.** Grafica representativa del Total de mediaciones Civiles (124), realizadas en sedes penales de la DIRAC en el Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023.



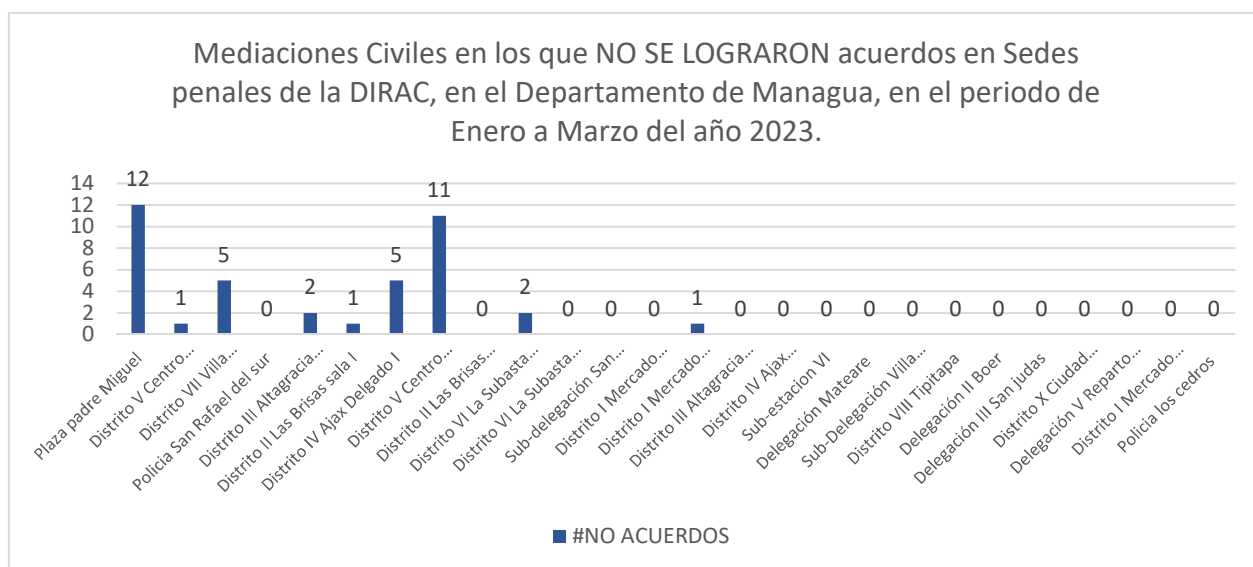
**Fuente: DIRAC, AÑO 2023.**

**Figura 18.** Grafica representativa del Total de acuerdos en mediaciones Civiles (84), realizadas en sedes penales de la DIRAC en el Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023.



**Fuente: DIRAC, AÑO 2023.**

**Figura 19.** Grafica representativa del Total de mediaciones Civiles que NO lograron ACUERDOS (40), en las sedes penales de la DIRAC en el Departamento de Managua, en el periodo de Enero a Marzo del año 2023.



**Fuente: DIRAC, AÑO 2023.**

Así mismo como se mencionó con anterioridad se presentarán los resultados de los Test de autoevaluación realizados en la DIRAC a los mediadores civiles para analizar y determinar mediante la autoevaluación realizada por ellos mismos en cuanto al dominio que poseen de las habilidades blandas para determinar el nivel de practica de las mismas en los procesos de mediaciones civiles.

Dicho instrumento se aplicó a catorce (14) mediadores de la DIRAC en la sede central de la misma y contiene datos generales sobre el perfil de los mediadores tales como el sexo, la edad, años de trabajar en dicha institución y las respuestas vertidas sobre el dominio de cuatro (4) de las principales habilidades blandas que se consideran necesarias para desempeñarse como mediador de la DIRAC en materia civil y que fueron autoevaluadas en cuanto al desarrollo de sus funciones, las que consisten en la comunicación interpersonal, empatía, resolución de conflictos y comunicación asertiva.

Los parámetros de las respuestas a cada pregunta fueron tomados en referencia al grado de dominio que consideraba el mediador que tenía en el desarrollo de sus funciones en una escala progresiva del 1 al 5, las cuales representan lo siguiente:

**Tabla 17.** Parámetros de respuesta de preguntas del Test de autoevaluación DIRAC

| Parámetros                     |
|--------------------------------|
| 1. No tengo habilidad          |
| 2. Poseo cierta habilidad      |
| 3. Mi habilidad es media       |
| 4. Tengo buena habilidad       |
| 5. Tengo habilidad excepcional |

Fuente: Elaboración propia

**A continuación, se muestra la participación de los mediadores en referencia al sexo de los participantes en dicho test.**

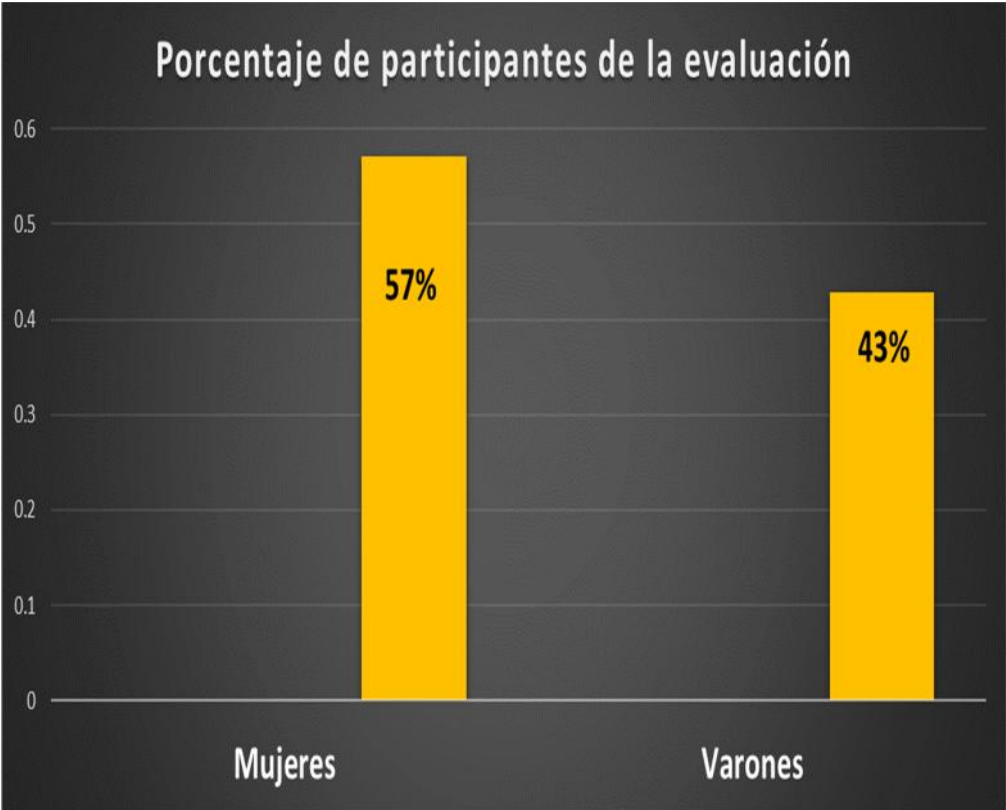


**Tabla 18.** Porcentaje de participación de los mediadores en referencia al sexo de los participantes

| Generales               | Cantidad | Porcentaje |
|-------------------------|----------|------------|
| Mujeres                 | 8        | 57%        |
| Varones                 | 6        | 43%        |
| Total, de Participantes | 14       | 100%       |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 20.** Muestra el porcentaje de participación en la realización de Test de Autoevaluación de los Mediadores para determinar el nivel de manejo de habilidades blandas en las mediaciones civiles de la DIRAC.



Fuente: Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023

**Tabla 19.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023

| HABILIDADES BLANDAS A EVALUAR |      |                  |       |                               |   |   |   |   |            |   |   |   |   |                             |   |   |   |   |                          |   |   |   |   |
|-------------------------------|------|------------------|-------|-------------------------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|---|-----------------------------|---|---|---|---|--------------------------|---|---|---|---|
| Generales                     |      | Tiempo laborando |       | 1. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL |   |   |   |   | 2. EMPATIA |   |   |   |   | 3. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS |   |   |   |   | 4. COMUNICACIÓN ASERTIVA |   |   |   |   |
| Sexo                          | Edad | Años             | Meses | a                             | b | c | d | e | a          | b | c | d | e | a                           | b | c | d | e | a                        | b | c | d | e |
| f                             | 38   | 1                | 0     | 4                             | 4 | 3 | 4 | 5 | 4          | 3 | 3 | 4 | 3 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 3 | 4                        | 2 | 4 | 3 | 4 |
| m                             | 31   | 5                | 0     | 5                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5          | 5 | 4 | 4 | 5 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 4 | 5                        | 5 | 5 | 5 | 5 |
| f                             | 27   | 3                | 0     | 4                             | 4 | 4 | 3 | 4 | 3          | 3 | 3 | 3 | 3 | 4                           | 4 | 4 | 3 | 4 | 4                        | 4 | 4 | 3 | 4 |
| f                             | 54   | 6                | 0     | 5                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5          | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                        | 5 | 5 | 5 | 5 |
| m                             | 37   | 6                | 0     | 4                             | 5 | 5 | 5 | 3 | 4          | 4 | 4 | 5 | 3 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                        | 5 | 5 | 5 | 5 |
| m                             | 27   | 3                | 6     | 5                             | 4 | 4 | 4 | 5 | 4          | 5 | 5 | 5 | 4 | 5                           | 5 | 5 | 4 | 4 | 4                        | 5 | 5 | 4 | 5 |
| f                             | 43   | 10               | 0     | 4                             | 5 | 4 | 4 | 4 | 5          | 4 | 4 | 4 | 5 | 5                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 5                        | 5 | 4 | 4 | 4 |
| f                             | 41   | 0                | 1     | 5                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5          | 5 | 5 | 3 | 5 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                        | 2 | 5 | 5 | 5 |
| f                             | 42   | 6                | 0     | 5                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5          | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                        | 5 | 5 | 5 | 5 |
| m                             | 44   | 3                | 0     | 4                             | 4 | 5 | 4 | 4 | 5          | 4 | 3 | 4 | 3 | 5                           | 4 | 4 | 4 | 5 | 4                        | 5 | 3 | 5 | 4 |
| m                             | 40   | 4                | 0     | 3                             | 3 | 3 | 4 | 4 | 3          | 5 | 3 | 4 | 4 | 3                           | 4 | 4 | 3 | 5 | 4                        | 3 | 4 | 5 | 4 |
| f                             | 34   | 1                | 5     | 4                             | 5 | 5 | 4 | 4 | 4          | 4 | 3 | 3 | 4 | 4                           | 5 | 5 | 4 | 5 | 4                        | 4 | 4 | 4 | 5 |
| m                             | 30   | 0                | 1     | 4                             | 4 | 3 | 4 | 3 | 4          | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 3 | 4                        | 4 | 4 | 4 | 4 |
| f                             | 44   | 5                | 0     | 4                             | 5 | 5 | 4 | 4 | 5          | 5 | 5 | 4 | 4 | 4                           | 4 | 5 | 5 | 4 | 5                        | 5 | 5 | 5 | 5 |

**Fuente: Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.**

El test de autoevaluación de los mediadores Civiles, tiene un contenido de cuatro preguntas que fueron seleccionadas en base a cuatro de las principales habilidades blandas (comunicación interpersonal, la empatía, habilidad de resolución de Conflictos

y comunicación asertiva) que deben poner en práctica los mediadores en el ejercicio de sus funciones, para medir el dominio o puesta en práctica de cada una de estas habilidades se evaluó a través de 5 literales (a-e) a ser seleccionados por el mediador en una escala (1-5), que demostrara su dominio o destreza en el desempeño de sus funciones en referencia al dominio que considera aplicar o tener para realizar mediaciones.

El test muestra una consideración muy personal de los mediadores en cuanto al manejo y conocimiento de habilidades blandas, a continuación, se muestra cada una de las habilidades blandas con sus literales evaluados que demuestran los resultados obtenidos de la clasificación de las respuestas de los mediadores.

### **1- Comunicación Interpersonal.**

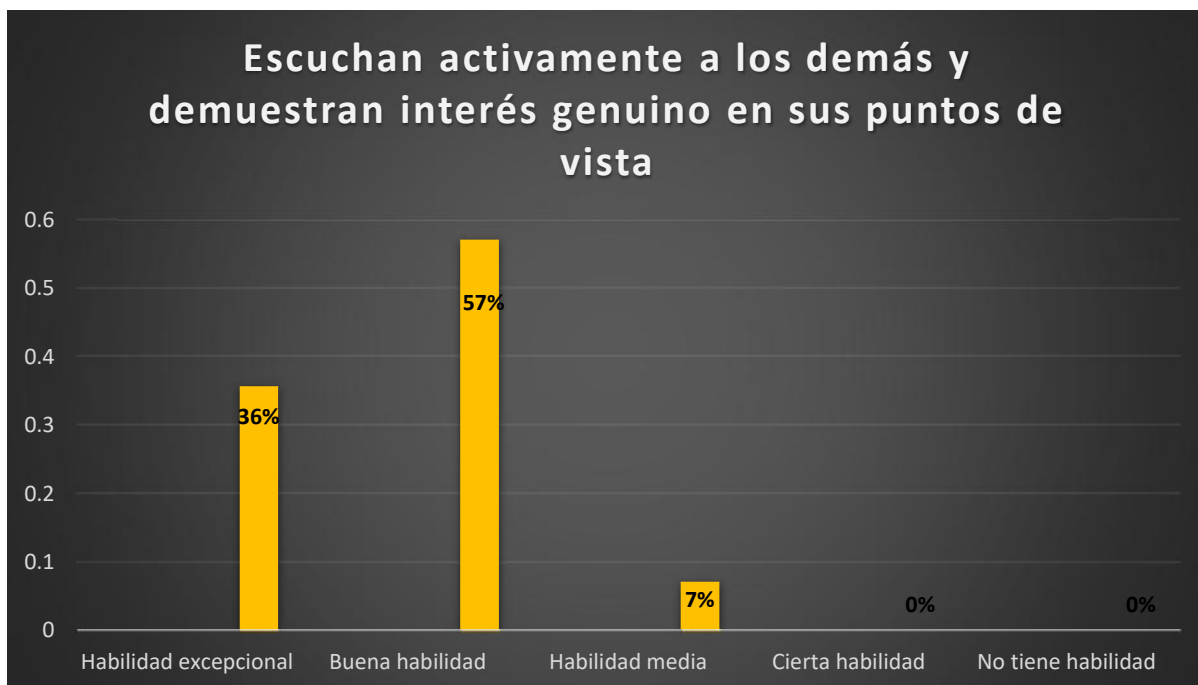
- a) Puede escuchar activamente a los demás y demostrar interés genuino en sus puntos de vista.**

**Tabla 20.** Porcentaje de escucha activa

| <b>Escala</b> | <b>Caracterización</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------|------------------------|-----------------|-------------------|
| 5             | Habilidad excepcional  | 5               | 36%               |
| 4             | Buena habilidad        | 8               | 57%               |
| 3             | Habilidad media        | 1               | 7%                |
| 2             | Cierta habilidad       | 0               | 0%                |
| 1             | No tiene habilidad     | 0               | 0%                |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 21.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023, comunicación interpersonal, (literal a).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

**b) Se expresa de manera clara y efectiva, adaptando su estilo de comunicación según la situación.**

**Tabla 21.** Porcentaje expresión efectiva

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 8        | 57%        |
| 4      | Buena habilidad       | 5        | 36%        |
| 3      | Habilidad media       | 1        | 7%         |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 22.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023, comunicación interpersonal, (literal b).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

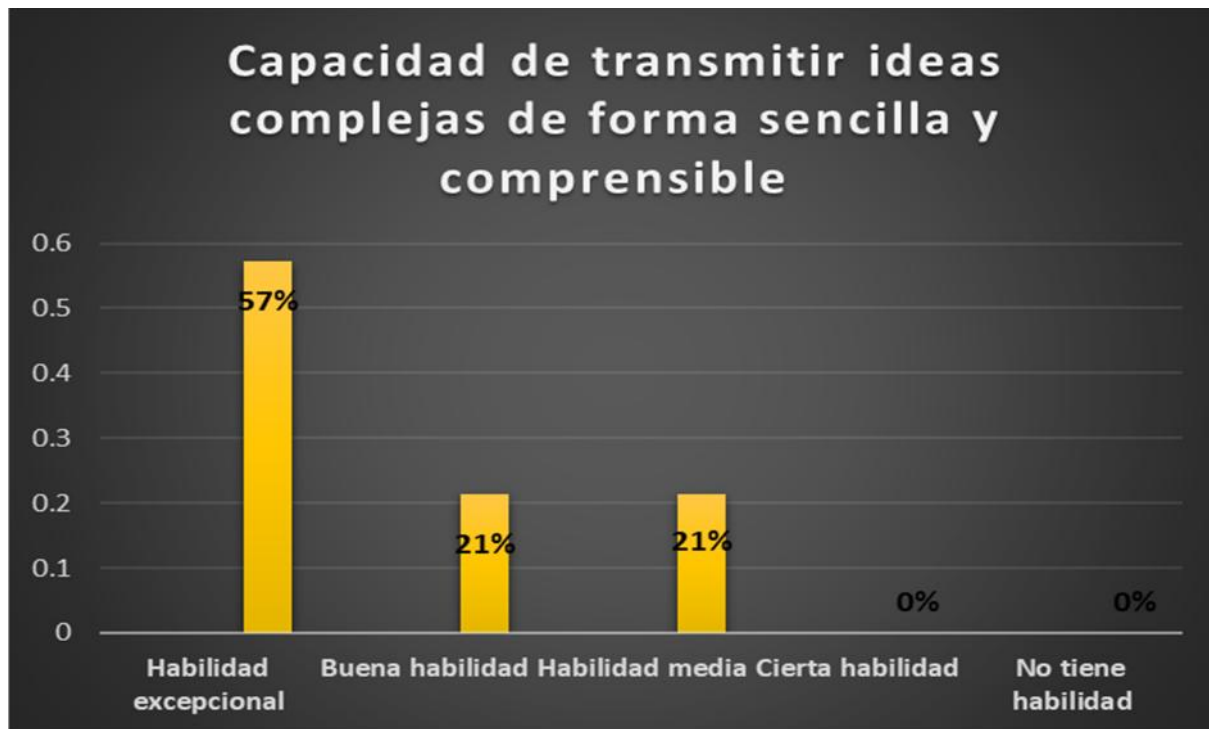
**c) Es capaz de transmitir ideas complejas de forma sencilla y comprensible.**

**Tabla 22.** Porcentaje de nivel de transmisión de ideas complejas de forma comprensible

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 8        | 57%        |
| 4      | Buena habilidad       | 3        | 21%        |
| 3      | Habilidad media       | 3        | 21%        |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 23.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023, comunicación interpersonal (literal c).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

d) **Mantiene comunicación abierta y honesta con los demás, fomentando ambiente de confianza.**

**Tabla 23.** Porcentaje de nivel de comunicación abierta y honesta

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 5        | 36%        |
| 4      | Buena habilidad       | 8        | 57%        |
| 3      | Habilidad media       | 1        | 7%         |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 24.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023, comunicación interpersonal (literal d).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

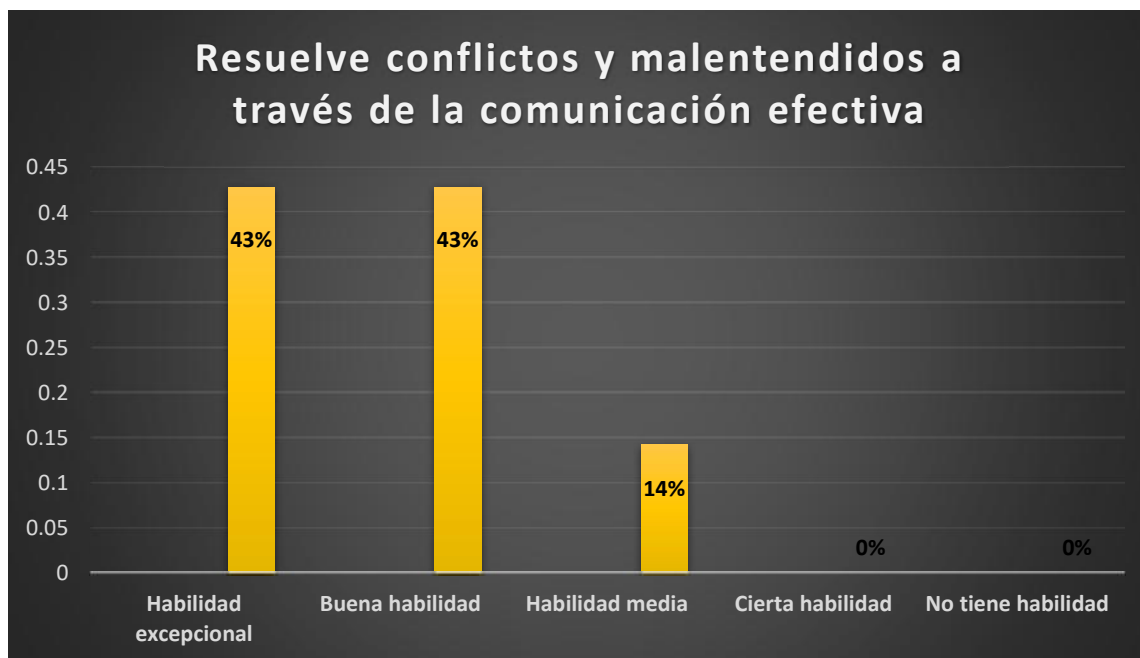
**e) Resuelve conflictos y malentendidos a través de la comunicación efectiva.**

**Tabla 24.** Porcentaje del nivel de Resolución de conflictos y malentendidos mediante la comunicación efectiva

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 6        | 43%        |
| 4      | Buena habilidad       | 6        | 43%        |
| 3      | Habilidad media       | 2        | 14%        |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 25.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023, comunicación interpersonal, (literal e)



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

## 2- Empatía.

- a) Puedo ponerme en el lugar de los demás y comprender sus emociones y perspectivas.

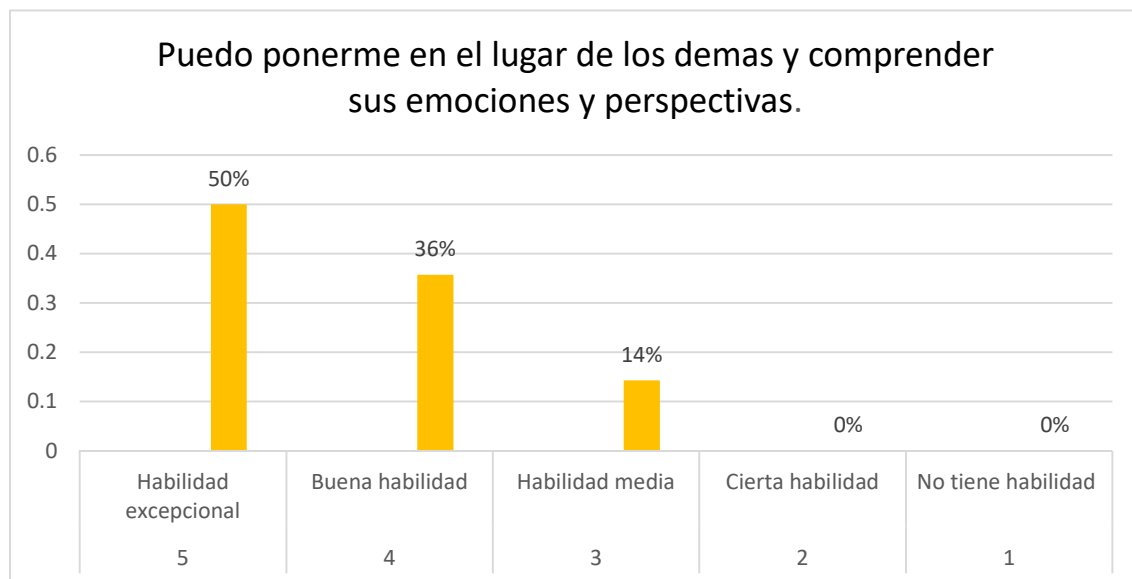
**Tabla 25.** Porcentaje del nivel de empatía

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 7        | 50%        |
| 4      | Buena habilidad       | 5        | 36%        |
| 3      | Habilidad media       | 2        | 14%        |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 26.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023. Empatía, (literal a).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

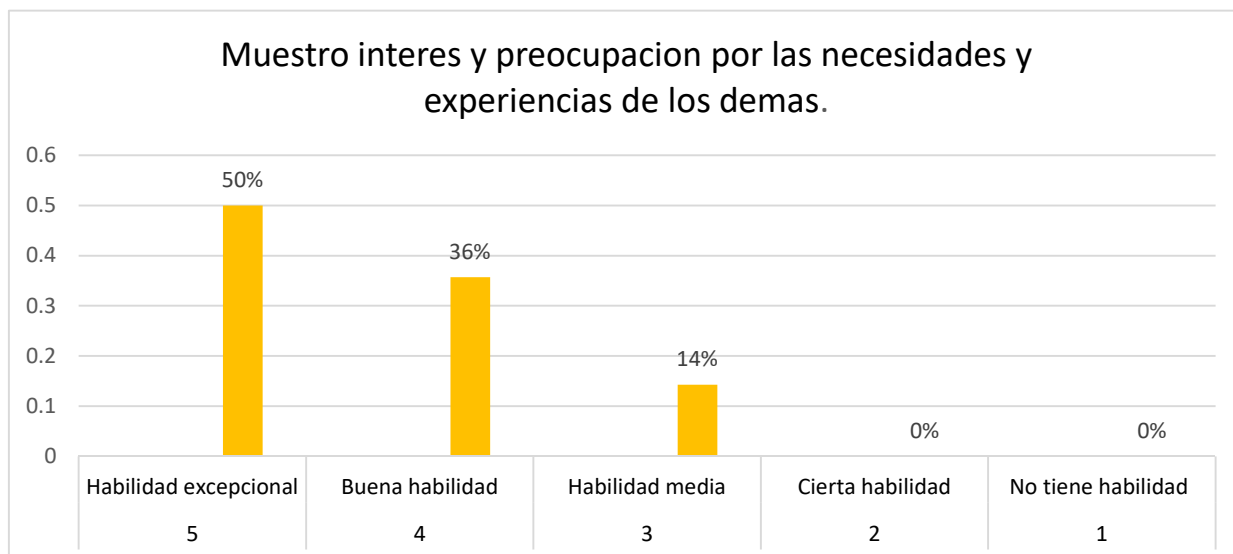
**b) Muestro interés y preocupación por las necesidades y experiencias de los demás.**

**Tabla 26.** Porcentaje de nivel de interés, preocupación por las necesidades y experiencias de los demás

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 7        | 50%        |
| 4      | Buena habilidad       | 5        | 36%        |
| 3      | Habilidad media       | 2        | 14%        |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 27.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023. Empatía, (literal b).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

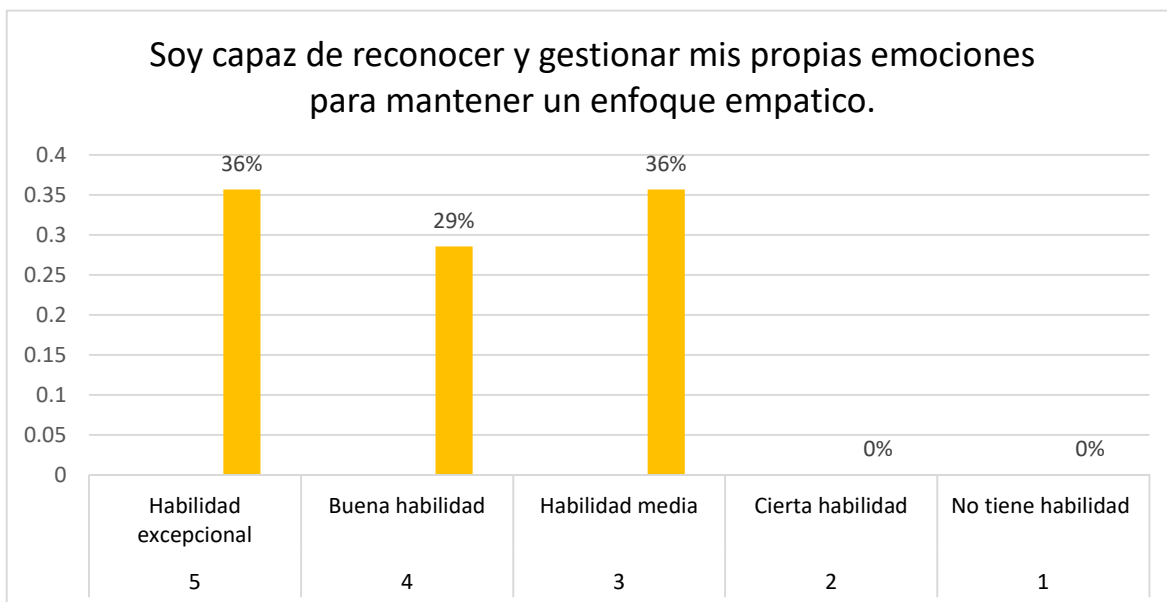
**c) Soy capaz de reconocer y gestionar mis propias emociones para mantener un enfoque empático.**

**Tabla 27.** Porcentaje del nivel de gestiona miento de emociones personales para mantener un enfoque empático

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 5        | 36%        |
| 4      | Buena habilidad       | 4        | 29%        |
| 3      | Habilidad media       | 5        | 36%        |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 28.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023. Empatía, (literal c).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

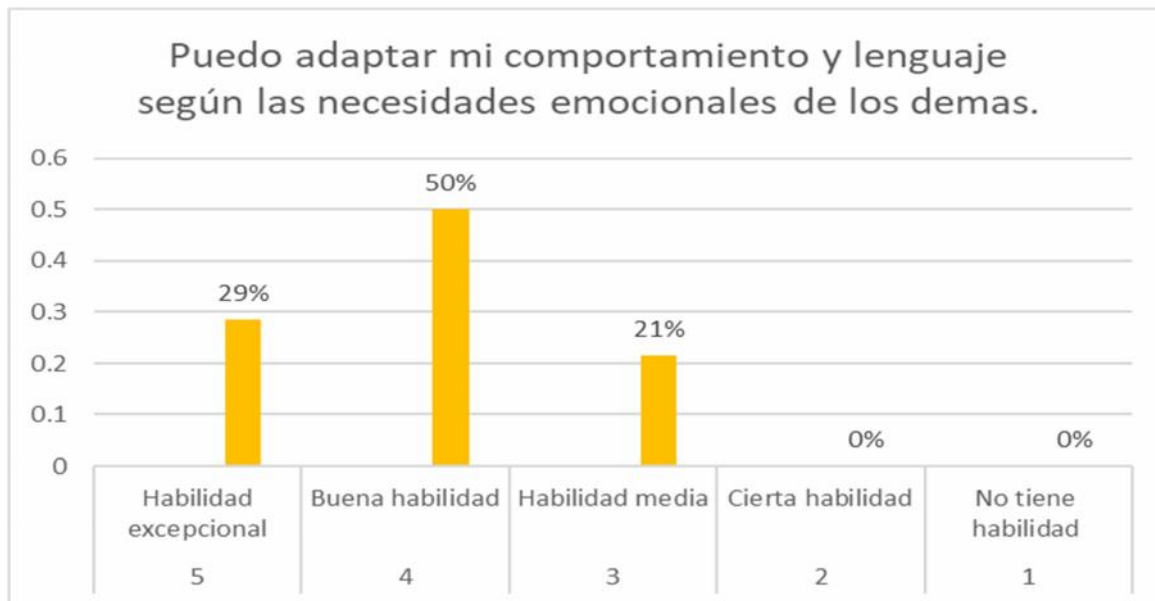
**d)- Puedo adaptar mi comportamiento y lenguaje según las necesidades emocionales de los demás.**

**Tabla 28.** Porcentaje de nivel de adaptación del comportamiento y lenguaje según las necesidades emocionales de lo demás.

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 4        | 29%        |
| 4      | Buena habilidad       | 7        | 50%        |
| 3      | Habilidad media       | 3        | 21%        |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 29.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, Marzo 2023. Empatía, (literal d).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

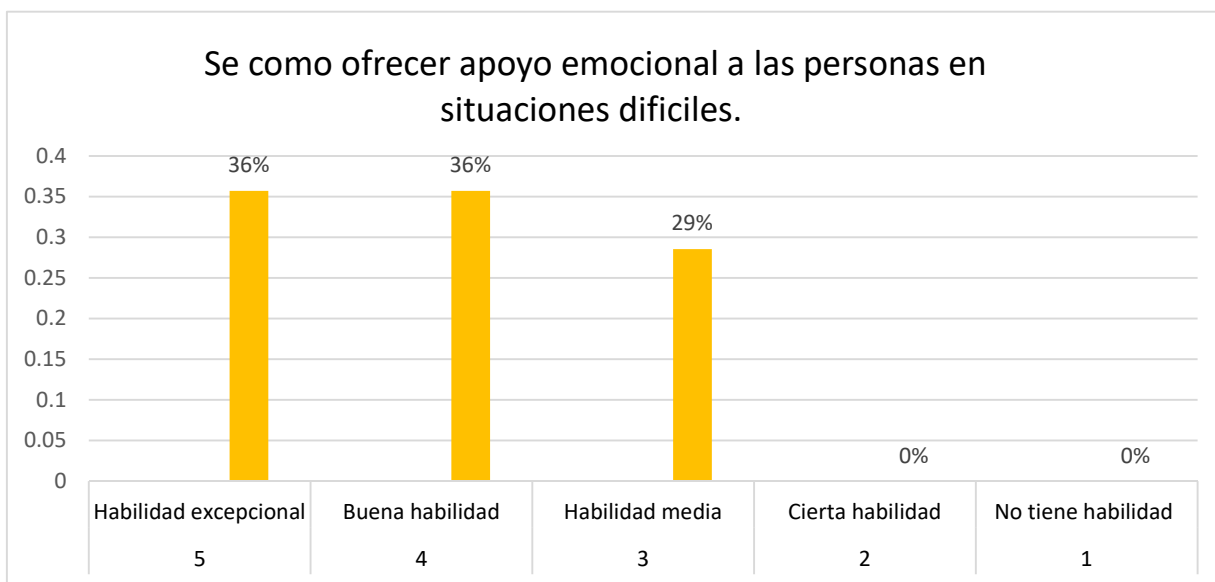
**e) Se cómo ofrecer apoyo emocional a las personas en situaciones difíciles.**

**Tabla 29.** Porcentaje de nivel de apoyo emocional a las personas en situaciones difíciles

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 5        | 36%        |
| 4      | Buena habilidad       | 5        | 36%        |
| 3      | Habilidad media       | 4        | 29%        |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 30.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Empatía, (literal e).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

### 3- Resolución de Conflictos:

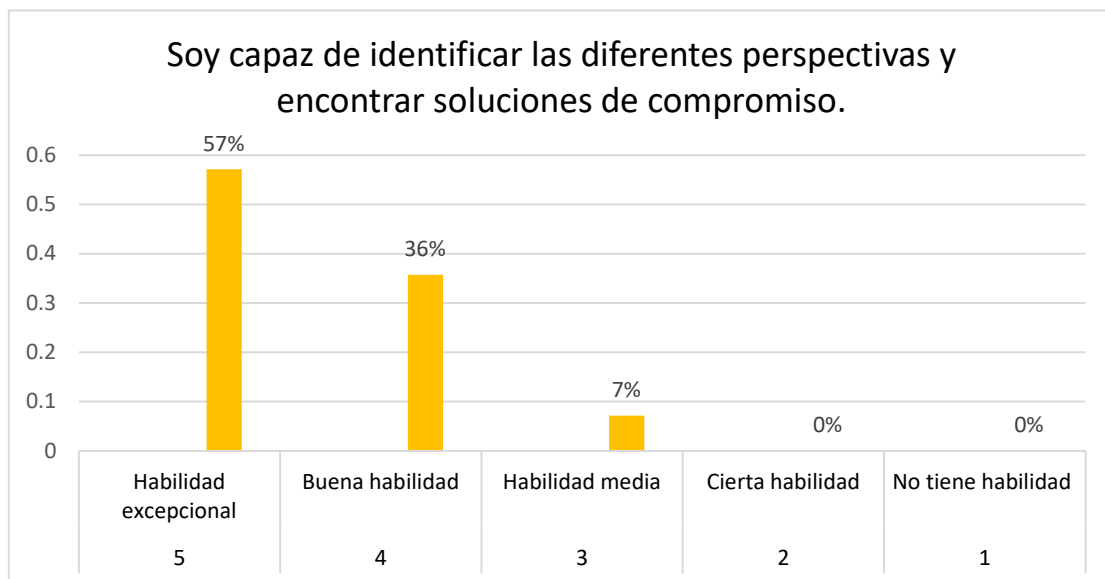
a) Soy capaz de identificar las diferentes perspectivas y encontrar soluciones de compromiso.

**Tabla 30.** Porcentaje de nivel de identificación de diferentes perspectivas en pro de encontrar soluciones de compromiso

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 8        | 57%        |
| 4      | Buena habilidad       | 5        | 36%        |
| 3      | Habilidad media       | 1        | 7%         |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 31.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023, Resolución de conflictos. (literal a).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

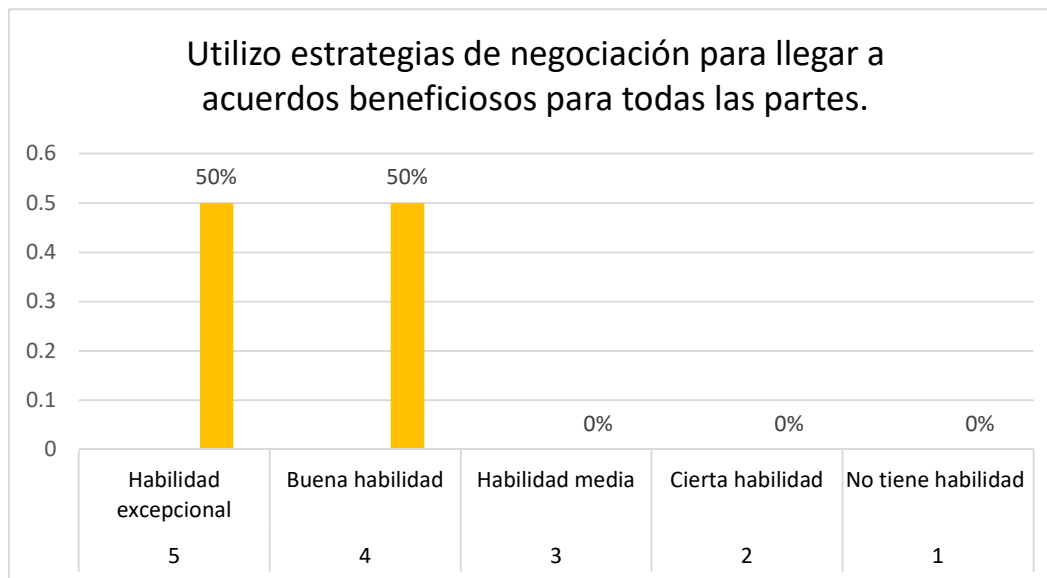
**b) Utilizo estrategias de negociación para llegar a acuerdos beneficiosos para todas las partes.**

**Tabla 31.** Porcentaje de nivel de uso de estrategias de negociación para llegar a acuerdos beneficiosos para todas las partes.

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 7        | 50%        |
| 4      | Buena habilidad       | 7        | 50%        |
| 3      | Habilidad media       | 0        | 0%         |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 32.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023, Resolución de conflictos, (literal b).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

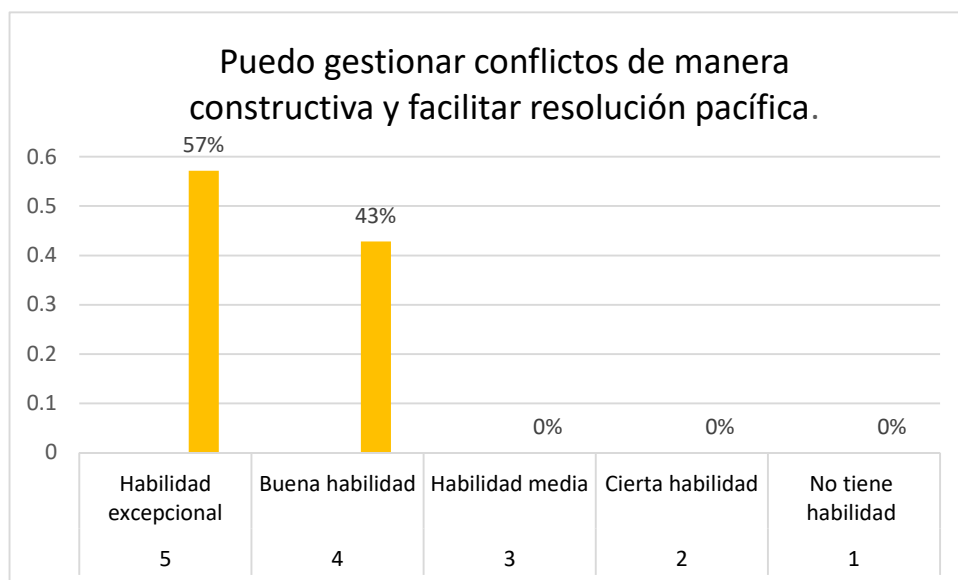
**c) Puedo gestionar conflictos de manera constructiva y facilitar resolución pacífica.**

**Tabla 32.** Porcentaje de nivel de gestiona miento de conflictos de manera constructiva

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 8        | 57%        |
| 4      | Buena habilidad       | 6        | 43%        |
| 3      | Habilidad media       | 0        | 0%         |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 33.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Resolución de conflictos (literal c).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

**d) Sé cómo manejar situaciones de alta tensión y mantener la calma para encontrar soluciones efectivas.**

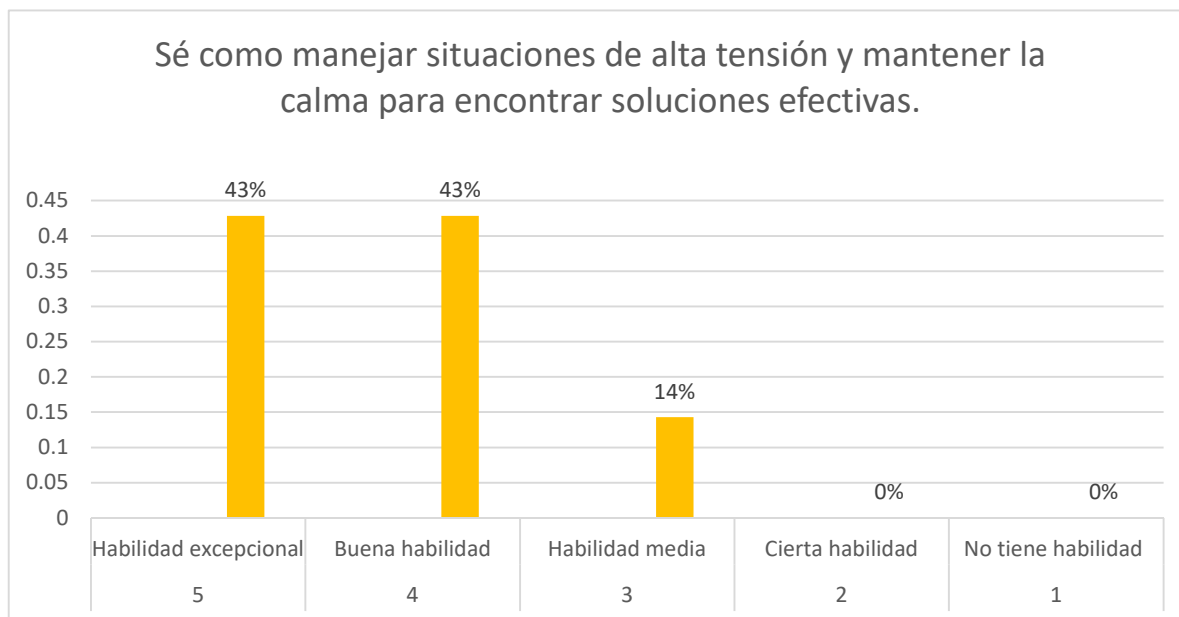
**Tabla 33.** Porcentaje de nivel de manejo de situaciones de alta tensión

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 6        | 43%        |
| 4      | Buena habilidad       | 6        | 43%        |
| 3      | Habilidad media       | 2        | 14%        |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia



**Figura 34.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Resolución de conflictos, (literal d).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

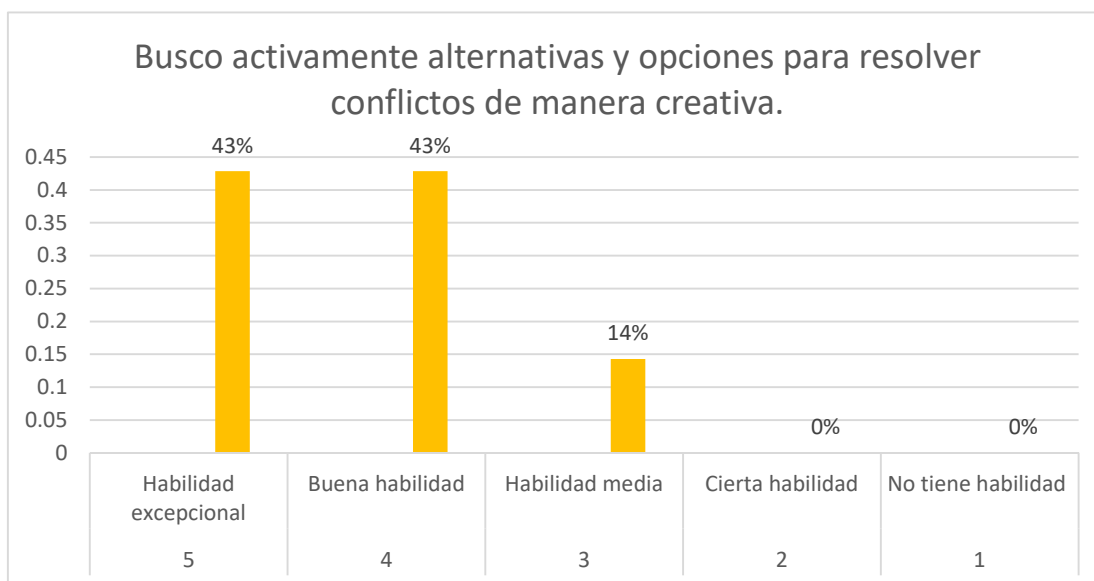
**e) Busco activamente alternativas y opciones para resolver conflictos de manera creativa.**

**Tabla 34.** Porcentaje de nivel de búsqueda activa de alternativas para resolver conflictos de manera eficiente

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 6        | 43%        |
| 4      | Buena habilidad       | 6        | 43%        |
| 3      | Habilidad media       | 2        | 14%        |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 35.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Resolución de conflictos, (literal e).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

#### 4- Comunicación asertiva.

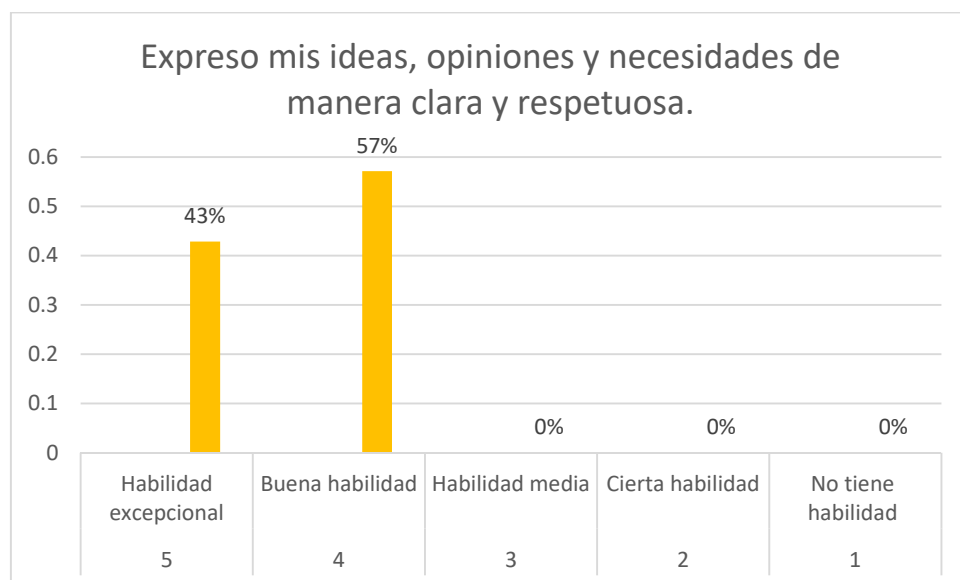
a) **Expreso mis ideas, opiniones y necesidades de manera clara y respetuosa.**

**Tabla 35.** Porcentaje de nivel de expresión de opiniones personales de manera respetuosa

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 6        | 43%        |
| 4      | Buena habilidad       | 8        | 57%        |
| 3      | Habilidad media       | 0        | 0%         |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 36.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Comunicación asertiva, (literal a).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

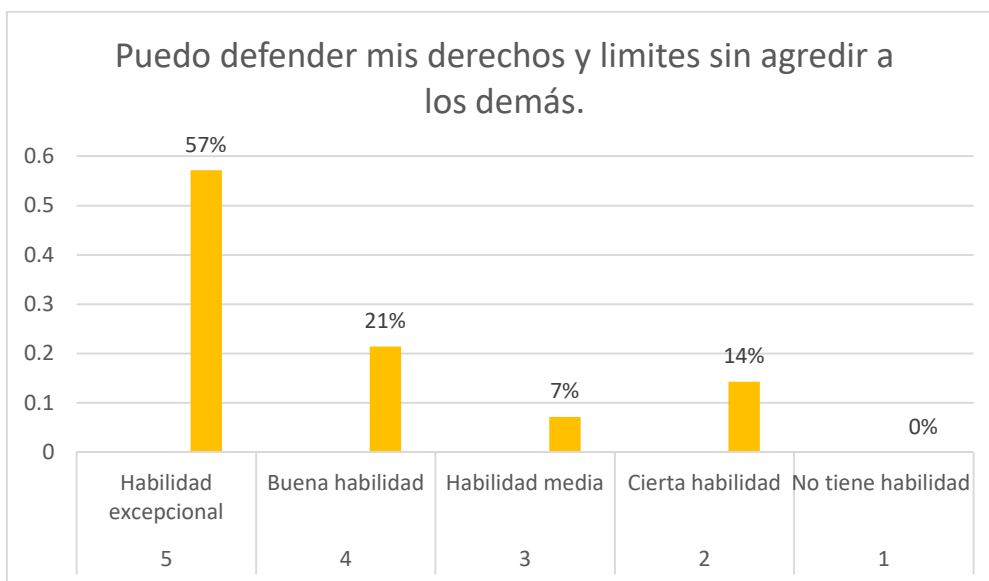
**b) Puedo defender mis derechos y limites sin agredir a los demás.**

**Tabla 36.** Porcentaje del nivel de defensa de los derechos sin agredir a los demás

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 8        | 57%        |
| 4      | Buena habilidad       | 3        | 21%        |
| 3      | Habilidad media       | 1        | 7%         |
| 2      | Cierta habilidad      | 2        | 14%        |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 37.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Comunicación asertiva, (literal b).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

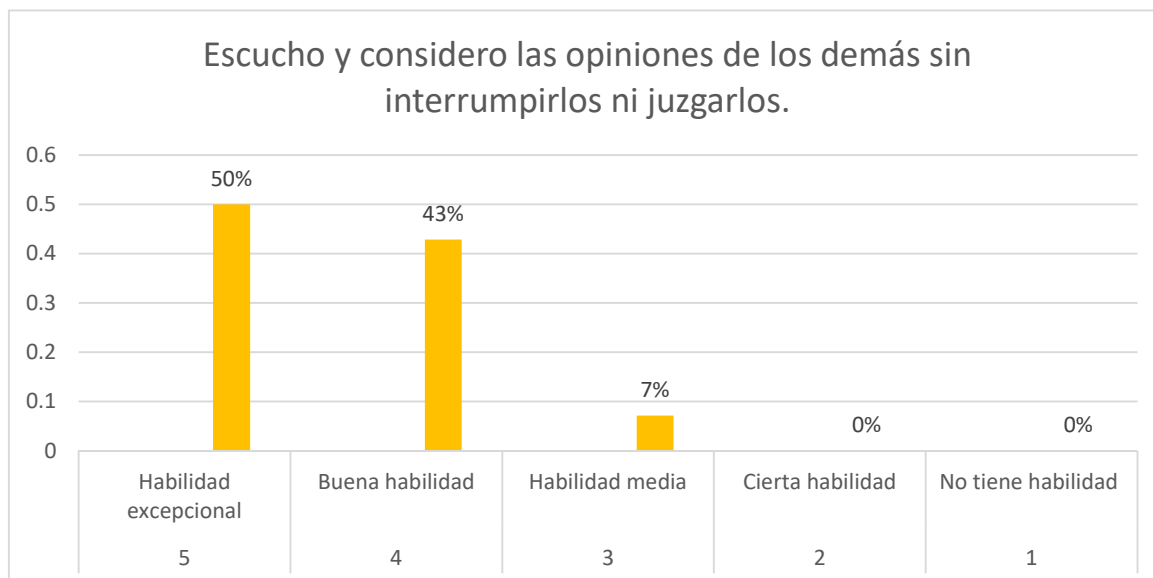
**c) Escucho y considero las opiniones de los demás sin interrumpirlos ni juzgarlos.**

**Tabla 37.** Porcentaje del nivel de reciprocidad de la escucha de las opiniones de los demás

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 7        | 50%        |
| 4      | Buena habilidad       | 6        | 43%        |
| 3      | Habilidad media       | 1        | 7%         |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 38.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Comunicación asertiva, (literal c).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

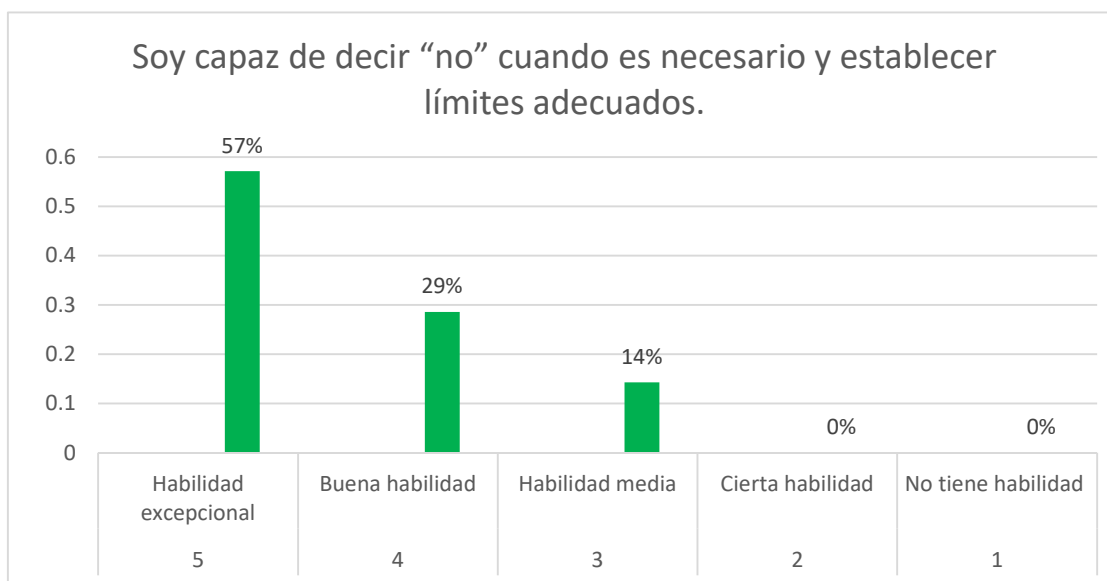
**d) Soy capaz de decir “no” cuando es necesario y establecer límites adecuados.**

**Tabla 38.** Porcentaje del nivel de establecimiento adecuado de los límites personales

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 8        | 57%        |
| 4      | Buena habilidad       | 4        | 29%        |
| 3      | Habilidad media       | 2        | 14%        |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 39.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Comunicación asertiva, (literal d).



**Fuente:** Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

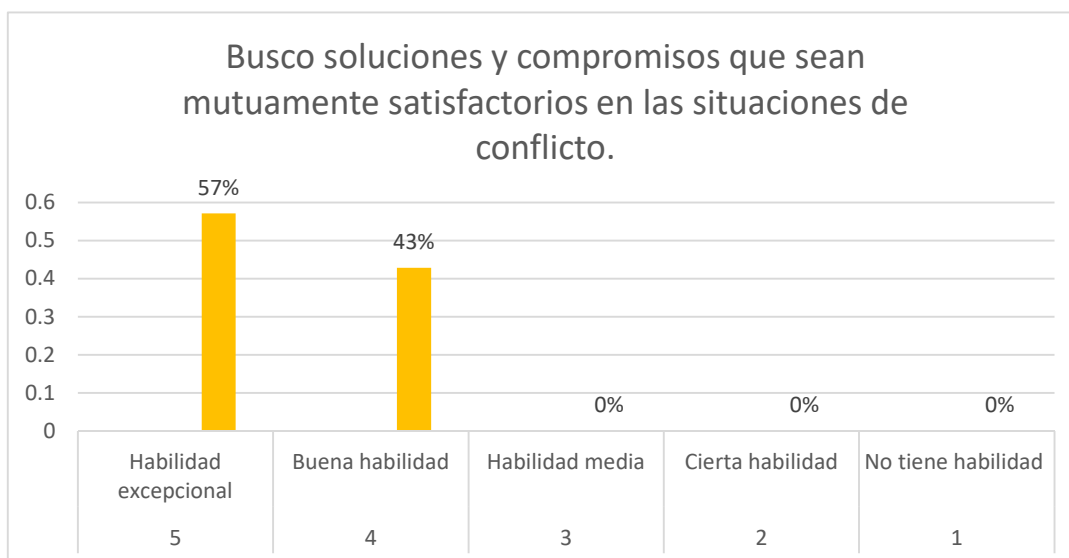
**e) Busco soluciones y compromisos que sean mutuamente satisfactorios en las situaciones de conflicto.**

**Tabla 39.** Porcentaje de nivel de búsqueda de soluciones que sean mutuamente satisfactorias para las situaciones de conflicto

| Escala | Caracterización       | Cantidad | Porcentaje |
|--------|-----------------------|----------|------------|
| 5      | Habilidad excepcional | 8        | 57%        |
| 4      | Buena habilidad       | 6        | 43%        |
| 3      | Habilidad media       | 0        | 0%         |
| 2      | Cierta habilidad      | 0        | 0%         |
| 1      | No tiene habilidad    | 0        | 0%         |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 40.** Resultados de las respuestas por selección del test de Autoevaluación realizado a los mediadores Civiles de la DIRAC, marzo 2023. Comunicación asertiva, (literal e).



Fuente: Base de Datos de Test de Autoevaluación aplicados a Mediadores Civiles de la DIRAC, AÑO 2023.

Así mismo, se presenta los resultados de la aplicación de instrumento de investigación, como es Entrevista realizada a la Directora de la DIRAC, Dra. María Amanda Castellón Tiffer, dicha entrevista tiene la finalidad de describir la importancia que tiene la DIRAC, específicamente en el desarrollo de las mediaciones en casos civiles, previas a la interposición de demandas, debido a que la ley obliga a agotar esta vía previa a la interposición de las mismas.

A continuación, se presentan los resultados a través de las respuestas dadas por la Directora de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), mediante un cuadro que presenta las nueve (9) preguntas realizadas a la funcionaria, con el objetivo de conocer la opinión de forma descriptiva de la aplicación de las habilidades blandas, la capacitación en dicho tema y la forma de evaluar el desempeño de los mediadores civiles en cuanto al desarrollo de los procesos de mediación, incluyendo algunos comentarios realizados que contraponen los hallazgos y resultados de la investigación.

**Tabla 40.** Resultados de la entrevista a Directora de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC)

| <b>ENTREVISTAS A DIRECTORA DE LA DIRECCION DE RESOLUCION ALTERNA DE CONFLICTOS (DIRAC), DRA. MARIA AMANDA CASTELLON TIFFER. AÑO 2023.</b>  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Preguntas</b>   | <b>Respuesta</b>  | <b>Comentarios</b>  |
| <p>1) ¿Cuál es el impacto jurídico que tiene la DIRAC en cuanto a los trámites de mediación civil se refiere en el acceso y la administración de Justicia al menos en Managua?</p> | <p>El Impacto jurídico se da en la seguridad jurídica que da la mediación en los procesos de resolución de conflictos, desde 1997 y con el código procesal civil y leyes análogas se facilita la aplicación de la mediación, modernizando el ordenamiento jurídico en consonancia del proceso de justicia, lo que tiene su base jurídica en la Constitución Política de la Republica de Nicaragua. El enfoque de los métodos alternos está, en el Arto. 160 Cn, y en materia de solución de conflictos, el Código Procesal Civil, Ley 902, se implementa cualquier método para resolución de conflictos. Estos métodos no restringen otro tipo de procesos como los regulados en el Código de familia, ya que son un sustento jurídico que tienen gran impacto, ya que existe la voluntad política en cuanto a la implementación de los mismos como derecho de acceso a la justicia en los que no hay confrontación, sino dialogo, consenso y negociación.</p> <p>En los casos de Arbitraje, por ejemplo, si no hay consenso no se aplica, aparte el sistema de justicia tiene diferentes factores. El sistema de Justicia tiene un Nuevo modelo, en el que se da la inclusión de métodos alternos de solución de conflictos, además que trabaja de la mano con otras instituciones del Sistema de Justicia tales como los Registros públicos y la defensoría pública, con la Ley 985 del 2019- fue una política de estado sobre la paz y marca la pauta en el estado de Nicaragua.</p> <p>Inclusive esto es parte del Plan de lucha contra la pobreza del periodo de 2022-</p> | <p>El quehacer de la DIRAC en 23 años de existir está basado en primer lugar en el orden jerárquico de la Constitución y las leyes especiales, en este caso la Ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje, la que surgió de los instrumentos creadores de la Dirac como son las disposiciones de la Corte Suprema de Justicia analizadas en el marco teórico.</p> <p>Con la entrevista se comprueba que efectivamente el proceso de mediación es un proceso que forma parte del proceso de modernización del sistema judicial de cara a la construcción de una cultura de paz y negociación, en la que el protagonismo de los mediadores requiere de habilidades específicas para implementar los MASC establecidos en la Ley, antes y durante el Proceso.</p> |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>2026; La implementación de los MASC permite Fortalecer a la DIRAC a través de los órganos de gobierno, tales como la Asamblea Nacional y el Poder Judicial.</p> <p>En Materia de acceso a la justicia desde 1997, se estableció la conciliación, y a través del Código de la niñez se da un proceso intraprocesal, lo que establece el Arto.94 de la Ley 260, con la implementación de la mediación intraprocesal para todas las materias desde 1998 – 2000, año en que se creó la DIRAC. Es importante Resaltar que a partir del año 2002 se dio el pilotaje de la mediación intraprocesal, esto era un Modelo distinto del nuevo modelo de ley 902, en el que las propias personas son protagonistas y están designadas a llegar a una mediación.</p> |  |
| <p>2) ¿Quiénes considera son los sujetos beneficiados con la labor que realiza DIRAC en las mediaciones civiles?</p> | <p>Los Beneficiarios son todos los usuarios del servicio de mediación, ya que la mediación es educadora, permite aprender a como comunicarse y atender conflictos es un proceso comunicación- negociación en ámbitos diferentes y esto permite diversificar la solución del conflicto a través de Procedimientos tales como la mediación, conciliación, arbitraje, transición, etc.</p> <p>En Base al principio de oportunidad, los MASC son conceptos amplios. El Poder Judicial- produce los costos de MASC refrendados por la ley para brindar seguridad jurídica y que estos se llevan a ejecución, no es necesario la protocolización de los mismos.</p>  | <p>En la investigación se presenta a la mediación como un método alternativo de conflictos que contribuye al clima de paz y fortalece el acceso a la justicia. Los protagonistas más vulnerables, en general la población de todo el territorio nacional son los que se benefician directamente de estos procesos por lo cual debe procurarse por parte de los mediadores encausar estos procesos a una adecuada resolución de conflicto que satisfaga el interés en común de las partes, por lo que esto hace referencia a la importancia del desarrollo de las habilidades blandas</p> |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>Además, hay unidad del sistema Jurídico, un efectivo cumplimiento ya que los mismos prestan merito ejecutivo mediante la inscripción de los acuerdos, tales como los procesos de ordenamiento de la propiedad mediante las unidades de barrido catastral. Otro de los beneficios que brinda la DIRAC es que Identifica conflictos de propiedad para su resolución.</p> <p>Además, que la Mediación como modalidad distinta permite acercarse más a la población facilitando el acceso a la justicia</p> <p>los beneficiarios también son la población de Zonas rurales y de escasos recursos económicos / en materia de género, la mujer, es beneficiada para la obtención de un título de propiedad, esto permite incidir en la seguridad jurídica – desarrollo económico y jurídico personalizado, la mediación es un proceso que está al alcance de la mano y se coordina a las partes a mediar , que ha permitido que avance el proceso de regulación y titulación de la tierra inscrito, ya que esto hace que este inmovilizada la propiedad.</p> | <p>lo que redundara en beneficias a los usuarios de la DIRAC y a los ejecutores de la dichos procesos de Mediación que son las mismas partes.</p> <p>A su vez fortalece al Poder Judicial ya que como se mencionó en el desarrollo del marco teórico esto disminuye el número de causas ventiladas en los Tribunales de Justicia y le permite al mismo reducir sus costos en cuanto a la Administración de Justicia.</p>  |
| <p>3) ¿Cuánto es el porcentaje de mediaciones civiles que finalizan en un efectivo cumplimiento en el Departamento de Managua?</p> | <p>Ahora mismo de forma específico y de forma estimada del 100% de solicitudes a nivel nacional el 20% de mediaciones llega a un acuerdo, este índice es alto, debido a que la Ley 902 es efectiva, con esto se ha promovido la mediación – del 20% cuando resulta un acuerdo, un 50% son de efectivo cumplimiento; Con la mediación y a posteriori No hay certezas de los resultados pero lo que sí es seguro es que ambas partes ganan en la mediación, esto debido a que tanto la actitud, las emociones y la negociación, son aportes significativos desde el punto de vista educativo, ya que aporta a la pronta y efectiva resolución de conflictos, esto deriva en un cambio no solo para el sistema de justicia si no para la sociedad completa.</p>  | <p>El efecto que produce la realización de una mediación y el logro del acuerdo entre las partes es un beneficio que debe ser aprovechado pero para esto se necesita que el mediador este ampliamente capacitado no solo en cuanto al contenido de los instrumentos jurídicos sino también en las actitudes que complementan sus funciones tales como las habilidades blandas de los mismos para que se logre un acuerdo entre las partes que realizan la mediación con el objetivo de contribuir con la armonía y el sistema</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | de Administración de Justicia.   |
| 4) ¿Considera usted que las habilidades blandas son de aplicación efectiva al momento de realizar mediaciones por parte de los mediadores?  | Si, se aplican, se ha capacitado a los mediadores para brindar más herramientas y mejorar la comunicación entre las personas, esto es parte de un aprendizaje sistemático entre el cuerpo y la mente y sirve de aplicación en 4 áreas (penal, civil, laboral y familia) inclusive el área mercantil esto permite abordar diversas temáticas. | La misma Dirección de la DIRAC, como institución ha capacitado a los mediadores en cuanto al manejo de importantes habilidades como es la comunicación asertiva, para brindar un mejor servicio, no solo en el área civil sino expandirlas a más áreas de ejercicio del Derecho.   |
| 5) ¿Existe una capacitación dirigida a los mediadores para fortalecer la inteligencia emocional y la puesta en práctica de las habilidades blandas en los procesos de mediación por parte de DIRAC? | Si, el Año pasado se brindó un curso especial y está contemplado que próximamente se les brinde una nueva capacitación en la que 38 mediadores se estén capacitando en diversas temáticas.   | Aunque en la entrevista no se alude a que las capacitaciones que tienen los mediadores serán específicamente en el manejo de habilidades blandas, DIRAC deberá considerar que la capacitación constante en esta temática deberá considerarse de forma constante para fortalecer la capacidad de los mediadores en el desempeño de sus funciones. |
| 6) ¿Tiene DIRAC instrumentos, protocolos o códigos de conducta dirigidos a los mediadores, que le permitan a los mismos poner en práctica las habilidades blandas en las mediaciones civiles?       | No, no tienen instrumentos, protocolos o códigos / Actualmente lo que se está dando a conocer y se está Capacitando es sobre las 100 Reglas de Brasilia / protocolo de aplicación necesario para sectores vulnerables de la sociedad.  | El protocolo de Brasilia es un instrumento o convenio internacional que incluye las normas de acceso a la Justicia para sectores vulnerables de la sociedad en general como personas de la tercera edad o con capacidades diferentes con un trato inclusivo y respetuoso.  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>7) ¿Cuáles considera usted que son las habilidades blandas que debería tener un mediador de DIRAC?</p> | <p>Es necesario la Inteligencia emocional, urge fortalecer esta área ya que no en su totalidad están especializados en estos temas. Generalmente las mediaciones son en bloque, estos bloques para hacer mediaciones dura aproximadamente 45 minutos- 1 hora, y los mismos deben cumplir 5 bloques, por 1 mediador, lo cual resulta cansado ya que son 5 bloques en la mañana, es necesario manejar la inteligencia emocional a nivel personal y laboral ya que existe una suma de conflictos que afectan a la persona. En estos casos no hay marco procedimental que forme parte de la planificación, la comunicación asertiva, debe darse a través de una actualización del mediador en el desarrollo de los conflictos que se le presentan, debe fortalecerse el tema de la comunicación, y los modelos de mediación y profundizar temas con los mediadores, es decir dar una capacitación específica en estos temas.</p> | <p>En la entrevista la Dra. María Amanda Castellón Tiffer, hizo hincapié a que formar habilidades blandas como parte de la inteligencia emocional es muy importante debido a que los mediadores no solo trabajan y se encuentran lidiando con las conflictos, las emociones y sentimientos surgidos entre las partes que entran al proceso de mediación, sino también con sus propios conflictos o problemas personales y para esto es necesario encontrar un equilibrio entre las propias emociones de los mediadores de tal manera que se guarde la neutralidad y la resolución de controversias a través de la empatía y el adecuado manejo de las emociones.</p> |
| <p>8) ¿Cómo se evalúa el desempeño de los mediadores civiles en DIRAC?</p>                                | <p>Existe un Modelo de supervisión que se realiza, tenemos un sistema en sistema DIRAC que mide sobre la base cualitativa y cuantitativa, tales como la calidad del servicio, esto se realiza aleatoriamente, se analizan actos y cumplimientos, redacción y narrativa de las actas, se hace una observación si cumple todas las bases de mediación, se evalúa la atención al público, es un poco complicado ya que no hay apoyo, solo se cuenta con 3 receptores, una coordinación, se verifican las fecha y hora de mediación, y adicionalmente se supervisa la mediación de Masaya y Carazo, hay asistentes, y a lo sumo 2 mediadores en algunas delegaciones, y en la sede Central se atiende municipios grandes como Tipitapa, y los demás municipios, los mediadores abarcan toda la atención al público y al proceso de mediación lo que es una actividad cargada de funciones.</p>                                   | <p>Con esta pregunta se pretendía conocer si la DIRAC evalúa en los procesos de mediación el desempeño de los mediadores en cuanto a la aplicación de habilidades blandas específicamente, de tal forma que aunque se mide el desempeño de forma cuantitativa y cualitativa, esta evaluación cualitativa se refiere a la atención en el servicio, que aunque es una de las habilidades blandas, no existe un protocolo de cumplimiento a seguir en el caso del manejo de emociones por parte de los mediadores en dichos procesos.</p>   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>9) ¿Cuáles son los mecanismos que implementa DIRAC para lograr que las mediaciones civiles se realicen y tengan un cumplimiento efectivo?</p> | <p>En general, No hay metodología, no hay seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de manera general; no se da seguimiento en la modalidad de mediación civil, en los casos de propiedad, se dan acompañamientos a través de llamadas, visitas al sitio para determinar y verificar los acuerdos logrados con mediaciones relacionadas con problemas de propiedad o de terrenos. En algunas áreas rurales, esto no es posible desde el punto de vista económico, por falta de recursos, pero si coadyuvan a las funciones de otras instituciones tienen, tales como la Procuraduría General de la República, Alcaldía, entre otras, que también participan para que se haga la mediación de forma gratuita y posteriormente estos acuerdos se inscriben en el Registro de la Propiedad, se realiza un levantamiento de la información, se hacen entregas de dinero entre las partes por ejemplo y todos estos acuerdos generan seguridad jurídica y acompañamiento a los procesos de mediación.</p> | <p>En general, la Dirección de DIRAC, dejó establecido que los procesos de mediación finalizan con la firma de los acuerdos o bien con la negativa de los mismos, esto con el objetivo de brindar una atención temprana a la Administración de Justicia previa a la Judicialización. No se da seguimiento a las mediaciones en cuanto al cumplimiento de los acuerdos ya que esto está fuera de las funciones establecidas en las normativas, sumado a la falta de recursos que requiere el seguimiento para verificar el cumplimiento de las mediaciones.</p> |
|--|--|--|

Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.**

El presente trabajo investigativo desarrolló la importancia de los MASC, como mecanismos legales que brindan una solución pronta, pacífica y cercana a los usuarios para la resolución de conflictos surgidos entre las partes que deciden someterse a los mismos. Sin embargo, en Nicaragua de acuerdo a la ley, solamente se aplican la transacción, la mediación y el arbitraje, los mismos han sido establecidos en la Ley y se han desarrollado conforme a la evolución del Derecho mismo y su proceso de modernización en Nicaragua.

A su vez, es necesario, por imperio mismo de la Ley, precisamente del Código de Procedimiento Civil de la Republica de Nicaragua, que los MASC, deban agotarse previo a que las partes intenten acudir a la vía judicial, es decir que cualquier persona que pretenda hacer valer sus intereses a través de la vía judicial, debe agotar al menos de manera previa la mediación previa al proceso judicial, tomando en cuenta una solución por ésta vía, es decir antes de la interposición de una causa, sin embargo como se dejó establecido, el CPCN, también establece que estando dentro de la vía judicial, esto es durante el proceso, y aun en la fase de ejecución, puede intentarse la mediación, por esta razón es este método es de gran relevancia en el desarrollo y ejercicio del derecho a acceder a la Administración de Justicia, esto como componente fundamental del derecho al acceso a la Justicia.

Por otra parte, dentro del desarrollo de los MASC, también es importante considerar la aplicación de habilidades blandas, las cuales como se dejó establecido son habilidades que no solo se aprenden en casa, sino que también están vinculadas y atadas a todos los contextos de aprendizaje en el mundo real, incluyendo las escuelas, el trabajo y la comunidad, es decir son habilidades sociales que se forman dentro de los procesos de aprendizaje y conocimiento y que las mismas se utilizan y pueden ser desarrolladas intencionalmente, por lo que las habilidades blandas deben enseñarse en el marco del ejercicio de los MASC, e inclusive desde la educación inicial hasta la universitaria, mediante actividades curriculares y extracurriculares en los centros de

educación y de trabajo hasta en los mismos círculos familiares, inclusive, debido a que las mismas complementan el aprendizaje cognitivo de los profesionales y son de considerable importancia también para el ejercicio de los profesionales del Derecho, tanto en las áreas de litigio como en las funciones de los que Administran los MASC.

Las habilidades blandas, deben ser consideradas en la formación integral de los Abogados, y esta capacitación deberá ser de forma constante sobre todo para profesionales que se desempeñan en las áreas de Resolución Alternativa de Conflictos y especialmente en el Órgano Administrador como lo es la DIRAC en Nicaragua, ésta constante formación, debe estar encausada a dotarlos de las principales habilidades para este perfil específico y fortalecer las principales habilidades del mediador o mediadora, tales como la escucha activa, la comunicación asertiva, la empatía y la resolución de conflicto.

A su vez, los funcionarios que se desarrollan en la Administración de los MASC, deben ser especializados en Materia de Métodos Alternos de Solución de Conflictos, con el objetivo de que los mismos tengan un perfil integral y ponga de manifiesto las habilidades blandas, en especial para ocupar cargos públicos o para el adecuado desempeño de sus funciones en las áreas de la DIRAC y considerar la aplicación de las habilidades blandas de estricto dominio para desempeñarse como mediador o mediadora en la DIRAC.

De acuerdo a los conceptos y consideraciones tomadas por los autores analizados se puede decir que las habilidades blandas son habilidades no cognitivas que forman parte de la personalidad y de la inteligencia emocional, utilizadas y demandadas por los diferentes sectores o ámbitos sociales tanto en el trabajo, la educación y las demás actividades cotidianas del ser humano que le permiten interactuar con sus semejantes para establecer relaciones de equidad y bienestar social, tales habilidades como la empatía, cordialidad, afabilidad, liderazgo, adaptación al cambio, habilidad de comunicación asertiva, escucha activa, influyen en el comportamiento y el desarrollo del ser humano, y es por esta razón, siendo el Derecho una ciencia social deben estar

incluidas en la formación de los profesionales y especialmente los mediadores de la DIRAC para el desarrollo del profesional de dicha ciencia que actúa como Administrador de MASC en dicha institución.

Es importante, desde el punto de vista jurídico, que la DIRAC evalúe las habilidades blandas del profesional del Derecho que se desempeñe dentro de las funciones de dicha institución y debe prestar una importante atención al perfil de formación de los egresados de Derecho que pretendan incorporarse a estas actividades de Mediaciones en el área civil de la DIRAC y que aunque como servidores públicos o administradores de justicia, se regulen por el Código de Ética de los Funcionarios del Poder Judicial, éstos deben ser analizados y evaluados previo a su ingreso, para asegurarse que cumplen con el perfil que se demanda por parte de los usuarios que exponen diversas problemáticas o conflictos sociales ante estos funcionarios de la DIRAC, debido a que en la medida en que éstas actividades de administración de Justicia pongan una adecuada atención a los intereses de los individuos que acceden a los servicios de justicia y se resuelvan estos conflictos habrá una mayor armonía social.

El profesional del Derecho que pretende ser mediador o mediadora de la DIRAC, debe contar con un perfil integral tanto de habilidades cognitivas en la ciencia misma como la de habilidades no cognitivas como la escucha activa, empatía, comunicación asertiva y resolución de conflictos, debido a que esto le permitirá brindar un mejor servicio a los usuarios e inclusive manejar dentro de los conflictos sus propios conflictos personales, tomando en cuenta la variedad de casos que se le presenten y que le permitan poner en práctica, destrezas que le proporcionen una valoración de los argumentos legales que vierten las partes en los procesos de mediaciones civiles.

De tal manera que, desarrollar las habilidades blandas por parte del mediador en la práctica jurídica le permita no solo interactuar en su propio entorno laboral sino que también lo dote de un perfil integral que contenga habilidades para encausar a las partes a que logren una negociación y acuerdo y pongan de lado las diferencias



vertidas y redunden en el problema permitiéndoles a ellos mismos una comunicación asertiva, escucha activa, tolerancia, empatía y la pronta resolución de sus conflictos.

De igual forma, es necesario decir que las habilidades blandas deben ser consideradas como parte de la formación de un individuo en general, que las mismas deben fusionarse con el aprendizaje de habilidades cognitivas que le permitan a los individuos o personas desarrollar las habilidades tales como el liderazgo, trabajo en equipo, empatía y negociación las que le permitirán estar preparados adecuadamente para responder a cambios en el entorno y a los conflictos sociales surgidos de las relaciones de interacción, las que no solo le prometen un éxito en el desarrollo de sus actividades sino también que les permita actuar dentro de su rol, en este sentido los profesionales del Derecho, que actúan como mediadores en dichos procesos, los cuales deberán disponer de éstas habilidades para crear un ambiente ideal en beneficio de los usuarios de éstos procesos sino también dirigidas al logro y fortalecimiento de otros aprendizajes que involucren a las habilidades cognitivas.

Al mismo tiempo se puede decir que estas habilidades blandas, fusionadas con el conocimiento técnico jurídico, le permiten a los profesionales del Derecho que se desempeñan como mediadores contribuir con la realización, desarrollo y cumplimiento de otros derechos tales como el acceso a la justicia, ejercer principios de equidad y género y ser partícipes incluso del proceso de administración de Justicia, lo que contribuye con la cultura de paz que pretende desarrollarse en nuestro país y que además contribuye con el desarrollo socio económico de nuestro país y son el objetivo principal de los MASC.

Sin embargo en el desarrollo de las habilidades blandas es importante que no se pierda el sentido estricto de la naturaleza del mediador y conciliador, pues no puede olvidarse que es un tercero neutral e imparcial, y como tal, independiente, y no debe estar inhabilitado, impedido o recusado para serlo; tampoco que sea parte de la relación contractual o extracontractual, motivo del conflicto y que tenga una total

independencia jurídica, moral y personal frente a las partes; aportando así a la cultura de paz que pretende desarrollar la Ley 540 en Nicaragua.

Finalmente, se afirma que las habilidades blandas son el conjunto de habilidades interpersonales que también son necesarias para el perfil integral del Abogado o profesional del Derecho, estas son necesarias no solo porque le permiten interactuar eficazmente con otras personas, con sus clientes mismos sino también para desarrollar o ejercer cualquier método alternativo de solución de conflictos (MASC), sino también porque cada vez más son valoradas en el entorno laboral, educativo y en la vida cotidiana, además le permiten sacar mayor provecho a sus funciones como profesional de esta ciencia.

Para el perfil del abogado, es importante mencionar cuales son las habilidades blandas y el concepto de las mismas, aquellas que, de acuerdo al perfil del profesional del Derecho y su función social, son las mínimas que utiliza el Abogado en su desempeño profesional en el ámbito jurídico, sobre todo cuando actúa como mediador. En este sentido, se puede afirmar que el perfil del abogado como mediador se enmarca en las siguientes habilidades blandas:

- a) Flexible: tener disposición al cambio;**
- b) Tolerante ante el cambio y la adversidad;**
- c) Responsable y comprometido con su función;**
- d) Empático: debe de saber identificar con claridad los intereses de las partes;**
- e) Creativo: debe favorecer la visión de futuro;**
- f) Asertivo: para moderar la forma de expresarse;**
- g) Neutral e imparcial**

Además, el mediador deberá contar con las siguientes características:

- a) Servir como catalizador, educador y comunicador que auxilie a las partes a identificar y clarificar los puntos objeto de la controversia, apoyándolas a que canalicen sus sentimientos en forma positiva y generen opciones que resuelvan el conflicto;
- b) Atemperar la situación de enfrentamiento y favorecer la interrelación entre las personas;
- c) Constituirse como un agente de la realidad para ayudar a las partes a diferenciar lo que es posible y practicable de sus propuestas distinguiendo el deseo de la realidad;
- d) Motivar a las partes para que negocien de buena fe y establecer las normas que han de regir el desarrollo del procedimiento;
- e) Interpretar y aclarar el significado o la intención de los mensajes;
- f) Trabajar para reconciliar los intereses de competidores de las partes;
- g) Crear una atmósfera de empatía entre los mediados,
- h) Actuar como moderador propiciando actitudes colaborativas, utilizando la dinámica del proceso, estableciendo las normas básicas para confrontar ideas, para ir al fondo de las cuestiones que van aflorando a través del proceso.

Por lo tanto, las habilidades blandas, están estrechamente relacionadas con la función de “Mediador Civil” en dichos procesos, porque él mismo es el tercero neutral que facilita la comunicación en el procedimiento de mediación y a su vez estructura el diálogo entre las partes, para que lleguen a su propio acuerdo y es quien conduce el procedimiento, reconoce y comprende las emociones de las personas. Por tanto, quien desea desempeñarse como “Mediador Civil” tiene que cumplir con el perfil antes descrito, y se hace necesario que existan instrumentos legales directamente relacionados a evaluar el desempeño de los mediadores y su aplicabilidad de habilidades blandas en los procesos de mediaciones civiles que desarrolla la DIRAC como administradora de los MASC en Nicaragua.

Los resultados del test de autoevaluación reveló que los mediadores civiles que actualmente se desempeñan en la DIRAC, tienen o consideran en sí mismo un alto grado de dominio de habilidades como la comunicación asertiva, la escucha activa, empatía y resolución de conflictos y al mismo tiempo por otro lado los datos estadísticos del sistema de la DIRAC sobre el control de las solicitudes, indica que la cantidad de solicitudes que se registraron es alto, a estas corresponde un porcentaje pequeño de obtención de mediaciones, encontrándose que el mayor número se encuentra en las registradas como inasistencias, esto sumado a la entrevista que se realizó a los mediadores en las que los mismos coinciden que las capacitaciones se dan una o dos veces al año, lo que indica una necesidad de capacitación a los mediadores en temáticas de inteligencia emocional y habilidades blandas aunque los mismos consideren que las aplican, pues realmente el desarrollo de las habilidades blandas se reflejara en las mediaciones en las que se obtiene un acuerdo entre las partes.

Las futuras líneas de investigación deberán estar enfocadas en el desarrollo y fortalecimiento de la Normativa propia de los mediadores e incluir a aquellos que se desempeñan como tal en centros de mediación privados y que no son funcionarios del Poder Judicial y además en el Protocolo de comportamiento y actuaciones de los Mediadores de la DIRAC ya que es necesario describir el proceso de la mediación no solo el contenido del acta de las mismas. Consecutivamente deberá incorporarse a las nuevas líneas de investigación la forma de selección, evaluación del desempeño, así como el análisis del perfil del Mediador mediante test psicológicos que ayuden a determinar las habilidades blandas que posee el Candidato a mediador o mediadora de la DIRAC en Nicaragua.

## CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

De conformidad con el Acuerdo N° 77, emitido por la Corte Suprema de Justicia como instrumento de Creación de la DIRAC, en su Artículo 3, se define las Funciones de la DIRAC, dentro de estas funciones destacan las siguientes:

- Elaborar y proponer a la Corte los perfiles de puestos y tareas de los funcionarios que forman parte de la DIRAC.
- Coordinar con la Escuela Judicial de la Corte el Programa de capacitación en Resolución Alternas de Conflictos (CAPRAC), que permita contar con capacitadores propios entrenados y certificados, capaces de entrenar mediadores y árbitros para la solución de conflictos en materia de la propiedad.
- Coordinar con la Escuela Judicial la Organización de seminarios, conferencias y otras actividades de promoción, difusión y capacitación.

De lo anteriormente referido, es necesario que la DIRAC, elabore un protocolo de los procedimientos para que los mediadores ejerzan sus funciones y desarrollen las habilidades blandas, este protocolo de actuaciones deberá estar orientado no solamente a los mediadores de la DIRAC como funcionarios judiciales sino también a los Mediadores que se desempeñan en los diferentes Centros de Mediación y Arbitraje autorizados por la DIRAC, ya que el Código de Ética solo se refiere a los Funcionarios del Poder Judicial en general, además deberá este protocolo referirse al desarrollo del Proceso de mediación en si para establecer un procedimiento específico o marco general para el desarrollo de la Mediación lo que permitirá llevar un orden lógico y ordenado de la misma mediante un instrumento normativo de dicho proceso apegado a la Ley 540, Código de Procedimiento Civil, y los respectivos acuerdos 77 y 383.

En cumplimiento a las funciones señaladas la DIRAC deberá implementar una selección de los perfiles de los mediadores cuando existan vacantes disponibles y poner en práctica el protocolo de actuaciones antes referido, de tal manera que se da conocer a los mediadores mediante su coordinación con la Escuela Judicial,

capacitando a los mediadores en temas de inteligencia emocional y manejo y desarrollo de las habilidades blandas enfocadas en las mediaciones civiles y penales.

Así mismo, es indispensable referir que dicho instrumento, hace referencia a la evaluación del servicio, lo que se establece en el artículo 11 de dicho instrumento, que establece:

La DIRAC establecerá evaluaciones y calificaciones del desempeño de sus funcionarios y empleados, así como evaluaciones y calificaciones del desempeño de los mediadores y árbitros, a través, aunque no exclusivamente, **de formularios y encuestas de salida a los usuarios, recolección de datos estadísticos sobre su trabajo y la verificación de indicadores de desempeño.** Estas evaluaciones formarán parte de los expedientes del personal y serán considerados a efectos de promociones, ascensos, traslados y cualquier otro movimiento de personal. En su parte final este artículo establece que “En el caso de los mediadores y árbitros, su inadecuado desempeño podrá evaluarse para apartar a dichos funcionarios de sus cargos.

De conformidad a lo antes mencionado, es necesario ampliar éstas facultades de evaluación de la DIRAC a los mediadores a través de test evaluativos que permitan determinar las habilidades blandas que poseen los mismos para desempeñarse en las funciones de mediador o mediadora, o bien mediante la evaluación a través de la observación y del estricto cumplimiento al protocolo de Mediación, ya que aunque el Acuerdo 383, “Normativa General de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, (DIRAC)”, menciona determinados aspectos considerables para el perfil del mediador tales como los requisitos que se requiere para poder desempeñarse como mediador o bien implementar los MASC en cada una de las especificaciones establecidas por el conjunto de Normas Jurídicas que regulan estos procesos, dicha normativa, se refiere a un perfil de manera general y sin distinción para el área penal o civil, dentro de los cuales debe incluirse al menos el manejo de las principales habilidades blandas tales como empatía, resolución de conflictos, comunicación asertiva y demás habilidades

de comunicación interpersonal relacionadas con la inteligencia emocional. Esta parte deberá ampliarse debido a que las evaluaciones deberán extenderse también a las capacitaciones que deberá implementar la DIRAC a los mediadores para poder desempeñarse en dicha institución.

Las evaluaciones al desempeño de los mediadores deberán hacerse en materia de habilidades blandas y una cobertura a las mediaciones desarrolladas por los mismos las que deberán someterse al Protocolo de cumplimiento por parte de dichos funcionarios. Todo esto está en correspondencia con lo establecido en dicho acuerdo, en lo referido a los procedimientos para el nombramiento, en su Artículo 12; el cual establece que: “todo nombramiento que se realice en la DIRAC, se hará previa convocatoria pública en el caso de las posiciones claves (director general, Coordinador Nacional de Arbitraje y Coordinador Nacional de Mediación), o bien previa nómina de candidatos del registro de elegibles que al efecto lleve la Corte en el caso del resto del personal. Los candidatos serán evaluados de conformidad con el perfil, requisitos y tareas del puesto al cual aspiran, mediante criterios objetivos a ser constatados por parte de la Corte, por lo que se hace necesario un estándar para el perfil de los mediadores a nivel nacional en tema de habilidades blandas.

Lo referido con anterioridad también deja sentada las bases de la necesidad que existe para la DIRAC, de que existan mecanismos de evaluación no solo referidas al nivel interno o categorización del servicio prestado por los mediadores civiles en la DIRAC, sino que también crea la necesidad de que se evalúe a través de diversos mecanismos para los cuales es necesario poner en práctica un sistema que coadyuve a la correcta selección de los funcionarios, los criterios de evaluación deberán estar enfocados en que los mediadores posean, conozcan y desarrollen con suficientes destrezas las habilidades blandas en su entorno o realidad social y emocional, además del conocimiento o habilidades duras requeridas para el profesional del Derecho, como es la formación técnica en esta ciencia y en los MASC.

De igual manera, es importante hacer referencia a que los futuros protocolos de desarrollo y desempeño de los mediadores deberán estar en concordancia con los Acuerdos N° 77 y N° 383, en los que se establece el seguimiento de casos, esto es importante ya que al ser los primeros instrumentos con los que se originó la DIRAC, en la práctica, muchos de los procedimientos han sido reformados por los nuevos acuerdos que establecen nuevos procedimientos, y deberán estar en concordancia con la Ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje y lo establecido en el Código de Procedimientos Civil de la Republica de Nicaragua.

De igual forma los requisitos para ser mediador deberán estar en concordancia a la temática de habilidades blandas y homologadas con lo referido mediante el Acuerdo N° 383, el cual creó la “Normativa General de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, (DIRAC)”, mencionada con anterioridad, debido a que el mismo estableció disposiciones que definen los aspectos y requisitos del perfil del mediador , esto debido a que la Normativa de la DIRAC, que se refiera específicamente al carácter de las habilidades blandas necesarias para desarrollar los procesos de mediación, solamente se refiere a las capacidades técnicas y las habilidades propias de la formación jurídica de los profesionales del Derecho, de manera general, pero ninguna puntualmente a la aplicación y desarrollo de las habilidades blandas.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Arboleda López, A. P., Garcés Giraldo, L. F., Eduardo Murillo Bocanegra, J., & Pineda Carreño, M. (2017). Principios, habilidades y virtudes para el conciliador en Derecho. *Revista Pensamiento Americano*, 10(18).
2. Saucedo, J. B. P. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Ra Ximhai*, 11(1), 109-131.
3. Montufar, J. G. (2001). Los medios alternativos de solución de conflictos. *Derecho & Sociedad*, (16), 141-147.
4. Ortega Goodspeed, T. (2016). Desenredando la conversación sobre habilidades blandas.
5. <https://www.observatorioeducacion.org/content/ocde%2C-banco-mundial-y-bid%3A-el-lobby-por-un-curr%C3%ADculo-global-del-siglo-xxi>.
6. Bendezu López, M. M. (2023). Habilidades blandas y la práctica docente en las instituciones educativas públicas del distrito Puente Piedra, Lima, 2022.
7. Quesada Valderrama, D. C. (2020). *Habilidades blandas para mejorar la interrelación de los líderes gerenciales en su recurso humano en el ESE hospital Santa Matilde de Madrid* (Master's thesis, Universidad EAN).
8. Pérez Saucedo, J. B. (2011). *Métodos alternos de solución de conflictos: justicia alternativa y restaurativa para una cultura de paz* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
9. -Constitución Política. Art. 6, 25 y 160, Publicada La Gaceta No. 94 de 30/04/1987 y La Gaceta No. 32, 18/02/2014.

- 10.-Ley 278, Ley de la Propiedad Reformada, Urbana y Agraria, La Gaceta No. 239 de 16/12/1997.
- 11.-Decreto No. 75, Reglamento Operativo de la Dirección de Resolución Alternas de Conflictos (La Gaceta No. 89 de 12/05/2000).
- 12.-Decreto No. 76, Reglamento la Mediación y el Arbitraje respectivamente (La Gaceta Nos. 90 de 15/05/2000).
- 13.-Decreto No. 77, Reglamento Operativo de la Dirección de Resolución Alternas de Conflictos (La Gaceta Nos. 90 de 15/05/2000).
- 14.-Ley No. 260, Ley Orgánica del Poder Judicial y Decreto No. 63-99, Reglamento de la LOPJ La Gaceta No. 104 2/6/1999.
15. Ley No. 406, Código Procesal Penal, La Gaceta No. 243 y 244 de 21 y 24/12/2001.
16. Ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje, La Gaceta N° 122 de 24/06/2005.
- 17.-Acuerdo No. 270, del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial de 02/07/2015.
18. Acuerdo No. 57, del Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial de 03/02/2016.
- 19.-Ley No. 902, Código Procesal Civil de Nicaragua, La Gaceta No. 191, 09/10/2015

## **ANEXOS O APENDICES**

## ACTA DE ACUERDO EN MEDIACIÓN

**Código de Solicitud: 005677DRAC2017CV**

En la ciudad de León, a las diez de la mañana del día dos de marzo del año dos mil dieciocho, reunidos el Mediador de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, **Eros Ramazzoti**, mayor de edad, casado, Abogado, de este domicilio e identificado con Cédula número 001-220675-0066K; con el objeto de realizar mediación. A la sesión de mediación comparecen: la señora **Maribel Guardia**, mayor de edad, casada, Arquitecta, de este domicilio e identificada con Cédula de número 001-200760-0008K, quien actúa como Solicitante; y la señora **Lorena Herrera**, mayor de edad, soltera, Odontóloga, de este domicilio e identificada con Cédula número 001-171072-0008L, quien actúa como Invitada.

El mediador, explicó a las partes, el proceso de mediación, ventajas, principios, valor y efectos legales de sus resultados, sus deberes y derechos; y que mi función es facilitar la comunicación y el diálogo de manera imparcial. Después que las partes dialogaron y en base a las propuestas, logran los siguientes acuerdos:

**Primero:** La señora **Lorena Herrera**, reconoce deberle a la señora **Maribel Guardia**, la cantidad de cien mil córdobas netos (CS 100,000.00), en concepto de préstamo personal.

**Segundo:** La señora **Lorena Herrera**, se compromete a pagar a la señora **Maribel Guardia** la cantidad de cien mil córdobas netos (CS 100,000.00), en dos cuotas de pago en efectivo, por la cantidad de cincuenta mil córdobas netos (CS 50,000.00). La primera cuota de pago será el día dieciséis de julio del presente año y la segunda cuota de pago se realizará el día dieciséis de diciembre del presente año. El dinero será depositadas por la señora **Lorena Herrera** en la cuenta bancaria a nombre de **Maribel Guardia**, número 2000000000000002 del Banco de la Producción BANPRO.

**Tercero:** En caso de incumplir el pago de una cuota, la señora **Maribel Guardia**, podrá exigir a la señora **Lorena Herrera** el pago el total de lo adeudado.

**Cuarto:** La señora **Maribel Guardia** se compromete a entregar el finiquito a la señora **Lorena Herrera** al día siguiente de cancelado el adeudo. El Mediador lee íntegra el acta a las partes, quienes la encuentran conforme, aprueban, ratifican y firman junto conmigo. Una vez firmada el acta, se entregará Certificación de la misma a las partes.

---

**Maribel Guardia**

---

**Lorena Herrera**

---

**Eros Ramazzoti**  
Mediador - Código 00099

**Anexo 2.**Contenido de Instrumentos Aplicados para el Desarrollo de la Investigación:

**A. Entrevista a Mediadores Civiles de la DIRAC.**

Nombres y apellidos:

Edad:

Sexo:

Formación Académica:

Preguntas:

- 1) Tiempo de Laborar en DIRAC.
- 2) ¿Qué tipo de mediaciones civiles realiza?
- 3) ¿Tiene conocimiento de las habilidades blandas?
- 4) ¿Considera que las habilidades blandas son importantes al momento de desempeñarse como mediador en DIRAC?
- 5) ¿Cuáles son las habilidades blandas que usted desarrolla en las mediaciones civiles?
- 6) Considera que la puesta en práctica de habilidades blandas tiene efecto positivo en la realización de mediaciones civiles para lograr que estas lleguen a buen término y que se cumplan los acuerdos?
- 7) ¿Recibe algún tipo de capacitación en cuanto a inteligencia emocional y la aplicación de habilidades blandas?
- 8) ¿Cuál es el índice de solución o acuerdo que tienen las mediaciones civiles en DIRAC?
- 9) ¿Cuál considera usted que es el impacto que tiene DIRAC en la solución de conflictos en el Departamento de Managua?

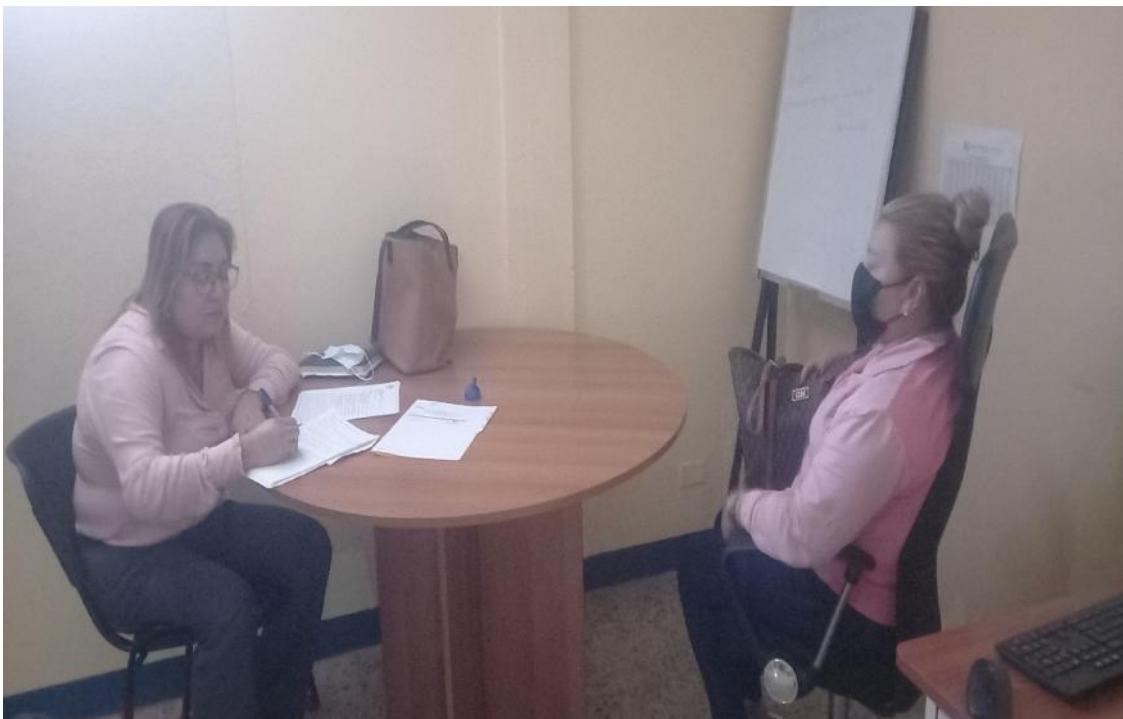
**B.- ENTREVISTA DIRIGIDA A DRA. MARÍA AMANDA CASTELLÓN TIFFER, DIRECTORA GENERAL DE DIRAC.**

**Preguntas:**

1. ¿Cuál es el impacto jurídico que tiene la DIRAC en cuanto a los trámites de mediación civil se refiere en el acceso y la administración de Justicia en Managua?
2. ¿Quiénes considera son los beneficiarios con la labor que realiza DIRAC en las mediaciones civiles?
3. ¿Considera usted que las habilidades blandas son de aplicación efectiva al momento de realizar mediaciones por parte de los mediadores?
4. ¿Existe una capacitación dirigida a los mediadores para fortalecer la inteligencia emocional y la puesta en práctica de las habilidades blandas en los procesos de mediación por parte de DIRAC?
5. ¿Tiene DIRAC instrumentos, protocolos o códigos de conducta dirigidos a los mediadores, que le permitan a los mismos poner en práctica las habilidades blandas en las mediaciones civiles?
6. ¿Cuáles considera usted que son las habilidades blandas que debería tener un mediador de DIRAC?
7. ¿Cómo se evalúa el desempeño de los mediadores civiles en DIRAC?
8. ¿Cuáles son los mecanismos que implementa DIRAC para lograr que las mediaciones civiles se realicen y tengan un cumplimiento efectivo?

**Anexo 3.**Fotografías de desarrollo de investigación en las Instalaciones de la DIRAC.

A- Entrevista a Mediadora Civil de la DIRAC.



B- Entrevista a Mediador Civil de la DIRAC.



## Anexo 4. Relación de autores

# UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES



## UCC- SEDE MANAGUA

### DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

#### Relación de Autores

Revisado por:  
Lic. Fernando Monge- Dirección de  
Investigación

Autorizado por:  
Dra. Fabiola Somarriba – Vice Rectoría  
Académica

*Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad  
¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!*