

Más allá del Proceso: Atención diferencial, integral, empática y consciente

Presenta

Laura Victoria Rangel Garcia

Asesora de Pasantía:

Helena Alexandra Sutachan Vargas

Centro de Pasantía y jefe Inmediato:

Universidad Militar Nueva Granada, Consultorio Jurídico, Centro de Conciliación y Facultad de
derecho

Diana Katherine Heredia

Institución Universitaria Colegios de Colombia – UNICOC

Colegio de Psicología

Pasantía en Psicología Jurídica

Bogotá

2026

Tabla de contenido

1. Caracterización del escenario de pasantía y funciones.....	3
1.1. Descripción de la organización.....	4
1.2. Estructura Académico-Administrativa.....	4
1.3. Características de la población atendida.....	5
1.3.1 Sector.....	5
1.3.2 Ubicación geográfica.....	6
1.4. Reseña histórica.....	7
1.5. Descripción de los productos o servicios.....	7
1.5.1. Misión, visión, objetivos, políticas.....	8
1.6. Organigrama.....	9
1.7. Descripción de los procesos de gestión humana y de las funciones del pasante.....	10
1.8. Justificación de elección del lugar.....	11
2. Planteamiento de la necesidad o problemática a abordar.....	12
3. Objetivo general.....	13
3.1. Objetivos específicos.....	13
4. Justificación.....	13
5. Estado del arte.....	15
6. Marco investigativo.....	
Marco teórico.....	
Marco conceptual.....	
Marco legal.....	
7. Metodología.....	
7.1. Enfoque.....	
.....	
7.2. Población.....	
7.3. Técnicas y estrategias de evaluación.....	
7.4. Procedimiento.....	
Recursos.....	
Cronograma.....	
Resultados.....	
Conclusiones.....	
Recomendaciones.....	
Referencias.....	
Anexos	

1. Caracterización del escenario de pasantía y funciones.

Se constituye como una unidad administrativa y docente adscrita a la Facultad de Derecho de la Universidad Militar Nueva Granada. Su naturaleza académica y social permite que estudiantes de los últimos dos años de formación apliquen sus conocimientos prácticos mediante el ejercicio del derecho, siempre bajo la supervisión y acompañamiento de docentes abogados especializados en diversas áreas. La misión fundamental de esta dependencia es garantizar la prestación de un servicio jurídico gratuito y de alta calidad a personas de escasos recursos económicos, facilitando así que los futuros profesionales adquieran experiencia básica en la resolución de conflictos sociales reales.

Por otro lado, el Centro de Conciliación opera como una dependencia autónoma, cuyo funcionamiento fue autorizado por el Ministerio de Justicia mediante la Resolución 766 del 1 de octubre de 2015. Su propósito central es posicionar e implementar la conciliación como un Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos (MASC) gestionado por estudiantes conciliadores. Gracias a su modalidad virtual y a la articulación con diversas personerías, la cobertura del servicio trasciende la sede física, extendiendo su impacto geográfico a múltiples municipios de Cundinamarca, tales como Cajicá, Ubaté, Sopó, Cogua, entre otros.

En el rol de pasante de psicología se actúa como puente entre la Psicología y el Derecho para fortalecer la calidad humana y técnica del servicio. Sus funciones se centran en el Fortalecimiento Psicosocial en el Ámbito Jurídico por medio de Funciones de Formación y Análisis Técnico que tiene como propósito la transferencia de capacidades pedagógicas y el diagnóstico situacional de las dinámicas emocionales dentro de la práctica legal. Se orienta a la prevención del desgaste profesional y la optimización del servicio al ciudadano al Identificar las barreras emocionales y dificultades recurrentes en el Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación. Esta labor analítica permite que la oferta académica se ajuste a las necesidades reales de la práctica.

Aunado a la acción de Capacitación Psicoeducativa que incluye el diseño y la difusión semanal de contenidos especializados (psicología jurídica y habilidades blandas) mediante soportes didácticos para la dotación a estudiantes en herramientas de comunicación asertiva y escucha activa para el abordaje de usuarios en crisis.

Por otro lado, se comprende la intervención directa en crisis y la promoción de la salud mental de los actores académicos fundamentales en la realización de la pasantía para humanizar el ejercicio del derecho, mitigando el impacto de la carga emocional propia de la resolución de conflictos.

Como último punto en la intervención presencial y técnica en audiencias de alta complejidad emocional. La función principal es actuar como facilitador del diálogo, regulando la tensión entre las partes y garantizando un entorno de respeto mutuo bajo requerimiento institucional.

1.1 Descripción de la organización

La Universidad Militar Nueva Granada es una institución pública de educación superior del orden nacional, dotada de autonomía académica, administrativa y financiera conforme a la Ley 805 de 2003. Su misión se centra en la docencia, la investigación, la extensión y la difusión del conocimiento, con especial énfasis en el apoyo al sector defensa y el desarrollo científico, técnico y cultural del país.

1.2. Estructura Académico-Administrativa

De acuerdo con el organigrama institucional vigente (Acuerdo 01 del 30 de marzo de 2022), la UMNG se organiza de la siguiente manera:

La máxima autoridad recae en el Consejo Superior Universitario, seguido de la Rectoría, desde la cual se desprenden instancias asesoras y de control como la Oficina Asesora Jurídica, la Oficina Asesora de Planeación Estratégica, la Oficina de Relaciones Internacionales y las oficinas de control interno y disciplinario. La gestión institucional se articula a través de cinco Vicerrectorías: General, Académica, de Investigaciones, Administrativa y Campus Nueva Granada, cada una con divisiones y facultades especializadas que garantizan el funcionamiento integral de la institución.

En el marco de su Plan Rectoral 2024-2028 *"Educación Neogranadina para la Vida, el Liderazgo y la Paz"*, la UMNG reafirma su compromiso con la transparencia, la ética pública y la lucha contra la corrupción, en cumplimiento del Decreto 1122 de 2024.

1.3 Características de la población atendida

Los estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Militar Nueva Granada provienen mayoritariamente de la región de la Sabana Centro de Cundinamarca y abarcan un rango de edad que va desde los 17 hasta los 29 años. Se trata de jóvenes que combinan la formación académica con distintas experiencias vitales: algunos ingresan directamente desde el bachillerato, con 17 o 18 años, buscando construir una carrera jurídica sólida; otros acceden después de haber cursado estudios técnicos o universitarios previos, o tras realizar servicio militar o laboral, por lo que su perfil se extiende hasta la tercera década de vida.

Este grupo se caracteriza por su interés en áreas diversas del Derecho, como el derecho constitucional, penal, administrativo y el Derecho internacional, y por participar activamente en actividades complementarias a la docencia formal: clínicas jurídicas, grupos de investigación, semilleros, prácticas profesionales y actividades pro bono dirigidas a la comunidad local. Muchos estudiantes muestran una marcada vocación por el servicio público y la defensa de los derechos, influencia que se refuerza por la tradición institucional y el contexto regional.

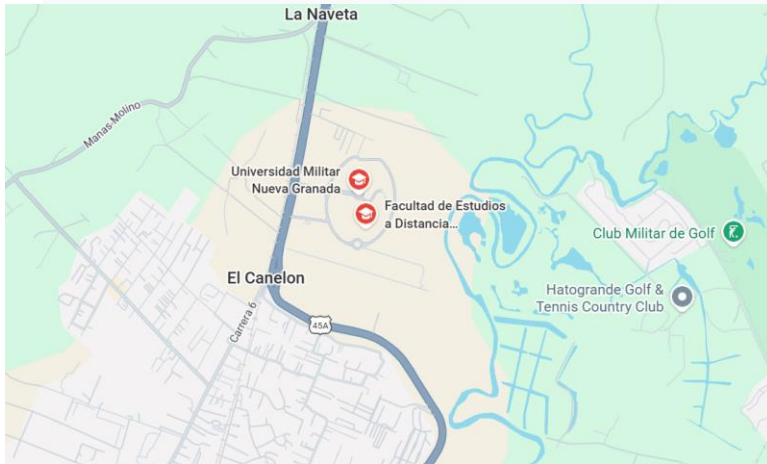
En cuanto al origen socioeconómico y cultural, los alumnos reflejan la diversidad de la Sabana Centro: provienen tanto de municipios urbanos como de zonas rurales, lo que aporta distintas perspectivas sobre problemas jurídicos y sociales de la región. Su formación extracurricular incluye participación en debates, competencias de litigio oral (moot Courts), congresos y actividades de extensión universitaria que fortalecen habilidades prácticas como la argumentación, la investigación jurídica y el trabajo en equipo.

Académicamente, estos jóvenes se enfrentan al reto de conjugar una formación teórica rigurosa con la adquisición de competencias prácticas: redacción jurídica, manejo de normativa, interpretación jurisprudencial y resolución alternativa de conflictos. Además, muchos participan en redes profesionales y realizan prácticas en despachos, entidades públicas y organizaciones no gubernamentales, lo que facilita su inserción laboral y su compromiso con problemáticas locales como acceso a la justicia, derechos humanos y modernización del sistema judicial.

1.3.1 Sector

Educativo sin ánimo de lucro, la institución pública de educación superior del orden nacional en Colombia, con régimen orgánico especial y adscrita al Ministerio de Educación Nacional.

1.3.2. Ubicación geográfica



Sede Campus Nueva Granada. (Kilómetro 2, vía Cajicá-Zipaquirá).



1.4. Reseña histórica

La consolidación de la sede Campus de la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG) en Cajicá es el resultado de una visión estratégica de expansión y proyección social que inició a finales de la década de los noventa. La historia de este complejo universitario comenzó formalmente en septiembre de 1997, cuando la institución recibió la donación de tres predios rurales denominados "Río Grande", "Río Grande 2" y "Río Grande 3". Estas 29 hectáreas iniciales, ubicadas en las proximidades de la cabecera municipal de Cajicá, fueron destinadas originalmente a ampliar la cobertura de las actividades de bienestar universitario.

El crecimiento territorial definitivo se produjo en agosto de 2005, cuando la Universidad adquirió el predio "El Recreo", consolidando un terreno total de 78 hectáreas. Este hito permitió el nacimiento del Proyecto de Construcción del Campus Nueva Granada, fundamentado en el objetivo institucional de lograr un "incremento progresivo de la cobertura". Esta expansión física fue concebida para convertir a la UMNG en poseedora de uno de los campus universitarios más extensos y modernos del país.

Dentro del marco del Plan de Desarrollo Institucional 2009-2019 "Transformación e Innovación Institucional", el Campus Nueva Granada se integró como un eje fundamental para mejorar la gestión académica y administrativa. Específicamente, en la Fase II (2013-2016), el proyecto se enfocó en la "Gestión del Desarrollo Físico para la Integración Científica y Social", sentando las bases para que los programas académicos tuvieran espacios de interacción directa con la comunidad de la región.

Posteriormente, bajo el Plan Rectoral 2019-2023 "Compromiso Granadino con la Excelencia", la infraestructura del campus evolucionó hacia un modelo de "Infraestructura amable con la comunidad" y un "Campus generador de desarrollo". Es en esta etapa donde cobra vida la edificación multifuncional destinada a los servicios administrativos y académicos de la Facultad de Derecho.

El proyecto arquitectónico que alberga hoy al Consultorio Jurídico y al Centro de Conciliación fue diseñado en dos áreas independientes pero complementarias. La primera de ellas, una edificación de tres niveles se destinó a la gestión administrativa; la segunda, una estructura de dos niveles, fue creada específicamente para la academia. Esta infraestructura nació con el propósito expreso de suplir las necesidades del programa de Derecho en la región, permitiendo que la cobertura académica se tradujera en un servicio tangible a la comunidad de Cajicá y sus alrededores.

Desde su creación, el Centro de Conciliación Sede Campus se organizó como una dependencia autónoma del Consultorio Jurídico, obteniendo su autorización formal de funcionamiento por parte del Ministerio de Justicia mediante la Resolución 766 del 1 de octubre de 2015. Desde entonces,

este espacio ha servido como el epicentro de la práctica jurídica neogranadina en la Sabana Centro, integrando el rigor legal con el compromiso social que caracteriza a la institución.

1.5. Descripción de los productos o servicios

El Consultorio Jurídico de la Universidad Militar Nueva Granada, Sede Campus, se constituye como una unidad administrativa y docente de carácter asistencial, diseñada para amparar el derecho fundamental de acceso a la administración de justicia. Su portafolio de servicios está dirigido específicamente a ciudadanos de escasos recursos económicos y sujetos de especial protección constitucional en la región de la Sabana Centro de Cundinamarca. A través de un modelo de práctica clínica jurídica, los estudiantes de últimos semestres, bajo la estricta supervisión de docentes abogados especializados, ofrecen representación judicial y asesoría en las áreas del derecho público, privado, penal y laboral. Esto incluye la gestión de procesos de alta sensibilidad social como la fijación de cuotas alimentarias, la regulación de visitas, liquidaciones laborales, y la interposición de acciones de tutela y derechos de petición para la defensa de garantías fundamentales.

En lo que respecta al área penal, el Consultorio cumple una función esencial en el ordenamiento jurídico al atender los requerimientos de las autoridades para la designación de defensores de oficio. Esta labor asegura que las personas que carecen de recursos para contratar una defensa técnica privada cuenten con una representación jurídica idónea en actuaciones tanto judiciales como extrajudiciales. La intervención de los pasantes en esta área no solo fortalece su formación en litigio y procedimiento penal, sino que garantiza que el debido proceso sea respetado en todas las etapas de la actuación, conforme a los parámetros asignados por la ley y los estándares éticos institucionales de la universidad.

Por su parte, el Centro de Conciliación Campus Nueva Granada opera como una dependencia autónoma, autorizada por el Ministerio de Justicia mediante la Resolución 766 de 2015. Su servicio se centra en la oferta de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), proporcionando un espacio neutral y gratuito donde los ciudadanos pueden resolver sus controversias de manera pacífica, rápida y con plenos efectos legales. El Centro está facultado para tramitar conciliaciones extrajudiciales en derecho sobre asuntos susceptibles de transacción, tales como conflictos de familia, incumplimientos contractuales y responsabilidad civil. Las actas suscritas en este recinto gozan de la calidad de cosa juzgada y prestan mérito ejecutivo, lo que otorga seguridad jurídica a las partes y contribuye significativamente a la descongestión de los despachos judiciales de la región.

Consultorio Jurídico

Misión

El Consultorio Jurídico de la Universidad Militar Nueva Granada es una unidad administrativa y docente adscrita a la Facultad de Derecho. Su misión fundamental es prestar un servicio social de asesoría y asistencia jurídica gratuita a la comunidad de escasos recursos, propiciando un escenario de aprendizaje práctico donde los estudiantes de los últimos dos años de formación apliquen sus conocimientos técnicos con un alto sentido ético y responsabilidad social.

Visión

Para el año 2030, el Consultorio Jurídico se proyecta como un referente regional y nacional en la prestación de servicios jurídicos de alta calidad. Busca garantizar que los futuros abogados neogranadinos adquieran las competencias básicas para el ejercicio profesional mediante la solución efectiva de conflictos sociales, consolidándose como un puente entre la academia y las realidades jurídicas del país.

Objetivos

- Objetivo General: Garantizar el acceso a la justicia y el debido proceso a personas vulnerables a través de la asesoría jurídica gratuita y la representación judicial.
- Objetivos Específicos:
 1. Brindar asistencia legal en las áreas de derecho público, privado, penal y laboral.
 2. Atender los requerimientos de las autoridades judiciales para la designación de defensores de oficio.
 3. Fortalecer las habilidades de litigio, investigación y atención al ciudadano en los estudiantes pasantes.
 4. Fomentar la proyección social de la Universidad mediante el despliegue de servicios en la región de Cundinamarca (Sabana Centro).

Centro de Conciliación

Misión

El Centro de Conciliación tiene como misión gestionar y facilitar la solución pacífica de controversias a través del diálogo y la mediación. Se encarga de brindar un servicio social basado en la aplicación de la Conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos (MASC), operando bajo los principios de imparcialidad, celeridad y gratuidad para la población beneficiaria.

Visión

Posicionarse como el principal centro de formación y aplicación de métodos alternativos de solución de conflictos en la región, logrando que la conciliación sea la primera herramienta de gestión jurídica para los futuros profesionales y un recurso confiable para la armonía social de la comunidad.

Objetivos

1. Institucionalizar la conciliación mediante arreglos extrajudiciales en conflictos susceptibles de transacción y desistimiento.
2. Formar conciliadores íntegros que cumplan con la excelencia y la sensibilidad social que exige el ejercicio del derecho.
3. Descongestionar el aparato judicial ofreciendo soluciones rápidas y definitivas con plenos efectos legales (actas que prestan mérito ejecutivo).
4. Fortalecer la confianza ciudadana en los mecanismos de justicia alternativa mediante procesos transparentes y eficaces.

Políticas Generales de la Unidad

Para garantizar el cumplimiento de su función social, el Consultorio y el Centro de Conciliación se rigen por las siguientes políticas:

- Política de Gratuidad y Cobertura: El servicio está dirigido exclusivamente a personas naturales residentes en municipios de la Sabana Centro pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3, que carezcan de capacidad económica para contratar servicios profesionales privados.
- Política de Calidad y Excelencia Académica: Todas las actuaciones de los estudiantes están supervisadas directamente por docentes abogados especializados, asegurando que el servicio técnico cumpla con los estándares de la Facultad de Derecho y las normativas del Ministerio de Justicia.
- Política de Ética y Confidencialidad: Se garantiza el manejo ético de la información, respetando la privacidad del usuario y el secreto profesional, bajo la normativa nacional de protección de datos personales.
- Política de Enfoque Diferencial y Humano: (Donde se inserta tu proyecto) Se promueve una atención libre de prejuicios, reconociendo la diversidad de género, etnia, ciclo vital y discapacidad, orientada a evitar la revictimización de los usuarios en situaciones de violencia.
- Política de Transparencia: Todas las solicitudes se atienden bajo el principio de buena fe, verificando la veracidad de la información socioeconómica proporcionada por el usuario.

1.6. Organigrama

1. Nivel Directivo Superior

Decanatura de Derecho: Manuel Guillermo Carrascal Jácome.

- El Consultorio Jurídico es una unidad administrativa y docente que depende directamente de esta Decanatura.

2. Dirección y Administración General

- Dirección Administrativa (Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación): Braulio Andrés Galindo Leguizamón.
- Dirección General (Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación): Dr. Pedro H. Rodríguez Cárdenas.

3. Direcciones de Área

- Dirección Centro de Conciliación: Dra. Gloria Urrego Pava.

4. Nivel de Apoyo Administrativo

- Asistente Consultorio Jurídico: Lucy León.
- Asistente Centro de Conciliación: Laura Bustos.\

5. Cuerpo Docente y Asesor (Acompañamiento Técnico)

Equipo encargado de supervisar las diferentes ramas del derecho (público, penal, privado y laboral)

- Docentes Asesores:
 - Dr. Fernando Andrés González Trujillo.
 - Dra. Martha Liliana Cardona Mejía.
 - Dr. Efraín Rodríguez Cárdenas.
 - Dra. Rosalba Rincón Martínez.
 - Dra. Rosa Cecilia Blanco.
 - Dr. Julián David Villamil Cendales.

6. Nivel Operativo y de Aplicación Práctica

Estudiantes (Consultorio IV) y Pasantes: Encargados de la prestación del servicio social, asesorías, conciliaciones e investigaciones asignadas.

1.7. Descripción de los procesos de gestión humana y de las funciones del pasante

A. Capacitación Psicoeducativa (Cápsulas de Formación)

- Actividad: Diseñar y desarrollar contenidos pedagógicos (flyers, folletos) sobre psicología jurídica y habilidades emocionales.
- Objetivo: Dotar a los estudiantes de herramientas de comunicación asertiva, escucha activa y manejo de situaciones complejas con los usuarios.
- Frecuencia: Semanal (jueves).

B. Análisis de Problemáticas Psicojurídicas

- Actividad: Identificar las dificultades emocionales más frecuentes que surgen durante la atención en el Consultorio y el Centro de Conciliación.
- Objetivo: Formular propuestas temáticas que fortalezcan las competencias socioemocionales de estudiantes y docentes.
- Frecuencia: Semanal (lunes).

C. Acompañamiento en Conciliación y Atención a Usuarios

- Actividad: Brindar apoyo directo en audiencias de conciliación con alta carga emocional.
- Objetivo: Facilitar el diálogo, regular la tensión entre las partes y ofrecer orientación breve para mantener un ambiente de respeto.
- Frecuencia: Según requerimiento institucional.

D. Orientación y Fortalecimiento Docente

- Actividad: Ofrecer espacios de orientación a pasantes sobre manejo de estrés académico y autocuidado. Asimismo, elaborar herramientas para que los docentes integren perspectivas psicosociales en su enseñanza.
- Objetivo: Promover el bienestar integral y una formación humanizada dentro de la Facultad.
- Frecuencia: martes y jueves (orientación) / Según programación (docentes).

Para el respectivo cumplimiento de estas funciones, la pasantía exige y desarrolla:

1. Técnicas: Aplicación de psicología jurídica y diseño de materiales formativos.
2. Comunicativas: Escucha activa, asertividad y manejo de público.
3. Éticas: Confidencialidad, neutralidad y promoción de un trato digno.
4. Análisis: Resolución de conflictos y regulación emocional en entornos de crisis.

1.8. Justificación de elección del lugar

La elección de la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG), Sede Campus, como escenario para el desarrollo de la pasantía profesional en psicología jurídica, se fundamenta en una visión estratégica que integra la necesidad institucional, el impacto social y el rigor académico.

La Sede Campus de la Universidad Militar Nueva Granada se caracteriza por no contar actualmente con una Facultad de Psicología. Esta particularidad representa una oportunidad excepcional para demostrar la pertinencia y el valor agregado de la **psicología jurídica** en entornos estrictamente legales. La presencia de un pasante de psicología permite establecer puentes de conocimiento entre el Derecho y las Ciencias del Comportamiento, evidenciando puntos críticos donde el acompañamiento psico jurídico específicamente en enfoque diferencia y reconocimiento

de las violencias favorece la calidad de la atención y el cumplimiento de la función social del Consultorio.

El amplio radio de acción, con presencia en múltiples municipios de la región de Cundinamarca, tales como Cajicá, Ubaté, Cogua, Nemocón, entre otros. garantiza el contacto directo con una gran gama de realidades socioeconómicas y conflictos humanos que atañan directamente a la salud mental. Para un prestador de servicios en formación, este escenario permite una visión integral de conceptos sociales complejos y de las dinámicas de violencia que afectan a las poblaciones rurales y urbanas, permitiendo una aplicación práctica de la psicología en la solución de conflictos sociales reales.

Por último, un factor determinante en la elección de este sitio es la garantía de una supervisión de alta calidad. El proceso de pasantía se encuentra bajo la dirección de una profesional en psicología con especialización en Psicología Jurídica. Esta estructura de supervisión asegura que las intervenciones, la creación de herramientas pedagógicas (como la cartilla propuesta) y la atención a los usuarios se realicen bajo los más estrictos estándares éticos y técnicos de la disciplina. Contar con un mentor especializado permitirá una transferencia de conocimientos avanzados que potencia el perfil profesional del pasante y asegura la excelencia en el servicio social prestado por la unidad.

1.9 Planteamiento del problema

El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Militar Nueva Granada constituye un escenario de práctica en el que los estudiantes no solo abordan problemáticas legales, sino también realidades sociales complejas atravesadas por factores emocionales, familiares y contextuales relevantes de comprender para la formación en su ejercicio profesional. En este espacio, los usuarios suelen acudir en situaciones de alta carga emocional, frecuentemente asociadas a conflictos intrafamiliares, vulneración de derechos o experiencias con conflictos interpersonales además de distinguirse por características específicas como la identidad de género, discapacidad, orientación de sexual, que requieren de atención diferencial e integral.

No obstante, se presenta una limitación en la formación de los pasantes respecto al conocimiento, actualización e implementación de protocolos de atención integral y diferencial. Esta situación se dificulta el reconocimiento de las particularidades del usuario, entendidas como las características individuales y contextuales que influyen en su experiencia (como género, historia de vida, condición social o estado emocional) y en la forma en que afrontan sus conflictos. Como consecuencia, se tiende a la aplicación de intervenciones estandarizadas que no responden de manera efectiva a las necesidades específicas de cada caso.

Adicionalmente, se identifican dificultades en competencias fundamentales como la comunicación asertiva y la lectura de la comunicación no verbal, entendida esta última como la interpretación de gestos, posturas y expresiones emocionales para para la construcción de una relación de confianza y una atención centrada en el usuario. A ello se suma la dificultad en la

regulación emocional de los estudiantes, lo que puede derivar en respuestas inadecuadas como la evitación, el bloqueo o la sobre implicación frente a situaciones de alta carga emocional.

En consecuencia, la ausencia de una integración efectiva de herramientas psicojurídicas dentro de la práctica formativa limita la calidad del servicio ofrecido y restringe la posibilidad de un abordaje realmente integral. Por tanto, surge la necesidad de generar capacitaciones para el fortalecimiento de las competencias en los estudiantes de derecho que realizan sus pasantías en atención de usuarios acompañado de estrategias pedagógicas y de sensibilización, para la promoción de una atención más humana, ética y contextualizada, acorde con las necesidades reales de los usuarios.

3.Objetivo general

Fortalecer las competencias emocionales, comunicativas y de abordaje de los pasantes del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Militar Nueva Granada, a través de capacitaciones para una atención adecuada, empática diferencial y contextualizada de los usuarios.

3.1Objetivos específicos

1. Identificar las necesidades formativas de los pasantes en relación con el conocimiento y aplicación de protocolos de atención, así como en habilidades psico jurídicas como la empatía, la regulación emocional y la comunicación asertiva.
2. Elaborar recursos pedagógicos e ilustrativos (infografías, flyers y presentaciones) que promuevan el aprendizaje significativo y la apropiación práctica del protocolo por parte de los estudiantes.
3. Implementar espacios de formación, capacitación y sensibilización orientados al fortalecimiento de competencias psicojurídicas, incluyendo el manejo de usuarios en crisis y el reconocimiento de dinámicas emocionales en contextos jurídicos.

4.Justificación

El presente proyecto de pasantía se sustenta en la necesidad de fortalecer la calidad de la atención brindada en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Militar Nueva Granada, escenario en el cual los estudiantes en formación enfrentan no solo problemáticas jurídicas, sino también realidades sociales complejas caracterizadas por una alta carga emocional, conflictos intrafamiliares y situaciones de vulneración de derechos. En este contexto, se evidencia la pertinencia del proyecto al responder a las limitaciones identificadas en la formación de los pasantes, especialmente en el desarrollo y fortalecimiento de las competencias sociales, comunicativas y emocionales necesarias para una atención centrada en el usuario.

En el marco de la pasantía, la propuesta adquiere relevancia al trascender el enfoque jurídico tradicional, incorporando herramientas psicojurídicas que permiten una comprensión más amplia de las particularidades de los usuarios, tales como su contexto social, estado emocional, identidad de género, orientación sexual o condición de vulnerabilidad. De esta manera, se promueve una intervención más contextualizada, evitando la aplicación de respuestas estandarizadas y favoreciendo una atención más humana, ética e inclusiva. Además, la implementación de estrategias pedagógicas como capacitaciones, infografías, folletos y espacios de sensibilización contribuye a la apropiación práctica del conocimiento, garantizando su aplicación efectiva en el ejercicio cotidiano de los pasantes.

Desde la perspectiva disciplinar, el proyecto se fundamenta en la psicología jurídica, destacando la importancia de la interacción entre el derecho y el comportamiento humano. En este sentido, el fortalecimiento de habilidades como la empatía, la comunicación asertiva, la lectura de la comunicación no verbal y la regulación emocional resulta esencial para el adecuado abordaje de los usuarios, especialmente en contextos de alta carga emocional o crisis como escenarios de conciliación. La incorporación de estos elementos no solo enriquece la práctica jurídica, sino que también responde a principios éticos y profesionales orientados al respeto por la dignidad humana y la garantía de una atención integral.

Con este proyecto se espera una mejora significativa en la calidad del servicio ofrecido, al promover intervenciones más empáticas, estructuradas y ajustadas a las particularidades de cada usuario. De igual manera, se busca fortalecer las competencias socioemocionales de los estudiantes, contribuyendo a su formación integral y a la prevención de situaciones de desgaste emocional derivadas de la atención constante de casos complejos. Esto impacta positivamente en su desempeño académico y en su futuro ejercicio profesional.

Finalmente, los principales beneficiarios del proyecto son, en primer lugar, los usuarios del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, quienes recibirán una atención más digna, inclusiva y efectiva seguido de los estudiantes en pasantía, quienes desarrollarán competencias fundamentales para su ejercicio profesional en contextos reales concluyendo con la institución que se beneficia al consolidar su compromiso con la formación integral de sus estudiantes y la prestación de un servicio social de calidad, coherente con un enfoque humanizado y acorde con las necesidades actuales de la sociedad.

5.Estado del arte

El primer desafío que enfrenta la literatura especializada es la diversidad terminológica con la que se designan las capacidades no técnicas o no cognitivas. Romero González et al. (2021) señalan que estas habilidades reciben denominaciones variadas tales como habilidades para la vida, habilidades blandas, habilidades transversales, competencias socioemocionales o habilidades del siglo XXI, lo que evidencia la falta de consenso conceptual en el campo. No obstante, en términos generales, existe acuerdo en que se trata de capacidades relacionadas con la gestión de las emociones, la comunicación interpersonal, la empatía, el trabajo colaborativo y la resolución de conflictos.

Desde una perspectiva más acotada, Briz Clariget (2021) aborda las habilidades sociocognitivas como aquellas que articulan el procesamiento emocional con la comprensión del contexto social del otro, y las considera herramientas fundamentales en los procesos de mediación y conciliación. En ese sentido, la autora distingue entre habilidades que permiten al profesional gestionar sus propias emociones y aquellas que facilitan la comprensión empática del conflicto ajeno, una distinción relevante para la formación de pasantes que atienden usuarios en crisis. Por su parte, Romero González et al. (2021) subraya que estas habilidades complementan las competencias duras o técnicas y que su desarrollo en el contexto universitario incide directamente en el desempeño profesional a largo plazo.

Ortega y Coello (2025) plantean que los desafíos actuales de la gestión docente en programas de Derecho incluyen la necesidad de incorporar explícitamente el desarrollo de habilidades blandas en el currículo formal, ya que históricamente la formación jurídica ha privilegiado el razonamiento lógico-deductivo, la memorización normativa y la argumentación técnica, relegando a un segundo plano las dimensiones emocionales y comunicativas del ejercicio profesional. En coincidencia, Navarro et al. (2025) señalan que en las revisiones sistemáticas sobre competencias laborales en egresados de derecho, las habilidades blandas como la comunicación efectiva, la escucha activa, la empatía y la regulación emocional emergen como factores determinantes del desempeño profesional, aunque suelen estar ausentes en los planes de formación.

Uno de los hallazgos más consistentes en la literatura revisada es la centralidad de la empatía como competencia fundamental en el ejercicio jurídico. Ugarte (2025) sostiene que las competencias comunicativas en el derecho no se reducen a la capacidad de argumentar o redactar documentos jurídicos, sino que incluyen la habilidad de construir vínculos de confianza con los usuarios, de escuchar activamente sus narrativas y de comunicarse de manera clara y comprensible para personas que no tienen formación jurídica. Esta perspectiva es particularmente relevante en contextos de práctica como los consultorios jurídicos, en los cuales los usuarios suelen provenir de sectores sociales vulnerables y acuden en situaciones de alta angustia.

Coloma y Agüero San Juan (2012) destacan que la relación entre los abogados y el lenguaje constituye una dimensión pedagógica frecuentemente subestimada. Para esto los autores proponen que fortalecer las competencias comunicativas iniciales en los estudiantes de derecho no solo mejora la calidad técnica de sus escritos, sino que también transforma su capacidad para relacionarse con los usuarios. Argumentan que la comunicación en el derecho tiene una función doble: es instrumental sirve para argumentar y persuadir y relacional que sirve para construir vínculos y generar confianza. Esta doble función resulta especialmente pertinente en escenarios de conciliación, en los que la generación de un ambiente seguro y de confianza entre las partes es condición necesaria para el proceso.

Mancera Prieto (2019) aborda específicamente el fortalecimiento de la expresión oral en estudiantes de derecho, evidenciando que las dificultades en este ámbito van más allá de la elocuencia formal e impactan en la capacidad del estudiante para comunicarse eficazmente con los usuarios, especialmente en contextos de alta carga emocional. La autora propone una perspectiva educomunicativa que integra el desarrollo de habilidades orales con la reflexión sobre las dinámicas relacionales del ejercicio jurídico. En contraste con Coloma y Agüero San Juan (2012), quienes centran su propuesta en la escritura y la argumentación, Mancera Prieto enfatiza la dimensión corporal, prosódica y emocional de la comunicación oral, lo que amplía el espectro de competencias a desarrollar.

La atención de usuarios en situaciones de crisis constituye uno de los mayores desafíos para los pasantes de derecho en consultorios jurídicos y centros de conciliación. Briz Clariget (2021) señala que el mediador o conciliador debe ser capaz de regular sus propias emociones ante la carga afectiva del conflicto de los otros, sin distanciarse de manera defensiva ni sobre implicarse en la situación. Esta capacidad de regulación emocional, que la autora denomina ecuanimidad empática, requiere de un entrenamiento específico que va más allá de la instrucción jurídica formal.

Rivera Ricapa (2021) examina la metodología de aprendizaje-servicio como estrategia pedagógica para el desarrollo de habilidades blandas en estudiantes de derecho, encontrando que la exposición a situaciones reales con usuarios vulnerables promueve el desarrollo de competencias emocionales de manera significativamente más efectiva que la formación exclusivamente teórica. Sin embargo, el estudio también evidencia que sin un acompañamiento psicológico adecuado, la exposición a situaciones de alta carga emocional puede derivar en fenómenos de desgaste profesional o fatiga por compasión, incluso en estudiantes universitarios. Este hallazgo es coherente con lo que De Vivero Arciniegas (2009) plantea sobre la necesidad de formar abogados con una conciencia profunda sobre los dilemas éticos y emocionales del ejercicio profesional, advirtiendo que la ausencia de esta formación produce profesionales técnicamente competentes, pero emocionalmente vulnerables.

Para el entendimiento de las habilidades blandas Orozco Bustos et al. (2021) analizan estas y la empleabilidad de graduados de derecho, encontrando que los egresados que desarrollaron habilidades de regulación emocional durante su formación universitaria reportan mayor satisfacción laboral, mejores relaciones con sus clientes y menor probabilidad de experimentar síndrome de burnout en sus primeros años de ejercicio profesional. Estos resultados apuntan a que la formación socioemocional no es solo relevante para la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, sino también para el bienestar y la sostenibilidad de los propios profesionales del derecho.

El diseño de estrategias pedagógicas efectivas para el desarrollo de competencias socioemocionales en estudiantes de derecho ha sido objeto de creciente interés investigativo en los últimos años. De Vivero Arciniegas (2009) fue uno de los primeros autores hispanohablantes en señalar que la enseñanza del derecho orientada a formar abogados debe trascender la transmisión de conocimientos normativos e incorporar metodologías activas que permitan a los estudiantes reflexionar sobre el impacto humano de su ejercicio profesional. Esta perspectiva, que podría considerarse precursora en el contexto latinoamericano, ha sido retomada y desarrollada por investigaciones más recientes.

Rivera Ricapa (2021) cuenta con hallazgos que indican que los estudiantes que participaron en programas de aprendizaje-servicio desarrollaron significativamente más habilidades de empatía, escucha activa y comunicación asertiva que aquellos que recibieron solo formación teórica convencional. En una línea similar, Coloma y Agüero San Juan (2012) abogan por una propuesta pedagógica que fortalezca las competencias iniciales de los estudiantes en el manejo del lenguaje desde una perspectiva relacional, articulando la formación técnica con el desarrollo de habilidades comunicativas contextualizadas.

Ortega y Coello (2025) advierten, sin embargo, que la incorporación de estas metodologías enfrenta resistencias institucionales significativas, dado que muchos programas de derecho mantienen estructuras curriculares rígidas orientadas al modelo de formación de litigantes. Los autores señalan que existe una brecha importante entre el reconocimiento discursivo de la importancia de las habilidades blandas y su integración efectiva en las prácticas de enseñanza cotidianas. En coincidencia, Navarro et al. (2025) documentan que, a pesar de que empleadores y egresados coinciden en señalar las habilidades blandas como determinantes del desempeño profesional, los programas de formación jurídica siguen priorizando las competencias técnicas en detrimento de las socioemocionales.

Mancera Prieto (2019) propone una perspectiva educomunicativa para abordar estas limitaciones, integrando el desarrollo de habilidades comunicativas con la sensibilización sobre las dinámicas emocionales del ejercicio jurídico. Su propuesta incluye talleres de expresión oral, simulaciones de audiencias y ejercicios de retroalimentación entre pares, estrategias que han demostrado ser efectivas para desarrollar la confianza comunicativa de los estudiantes. No

obstante, la autora reconoce que estos espacios formativos suelen ser percibidos como complementarios o extracurriculares, lo que limita su impacto en la formación integral de los estudiantes.

Los procesos de mediación y conciliación representan contextos particularmente exigentes desde el punto de vista socioemocional, tanto para las partes involucradas como para el profesional que facilita el proceso. Briz Clariget (2021) desarrolla un análisis exhaustivo de las habilidades sociocognitivas requeridas en el proceso de mediación, identificando como fundamentales la escucha activa, la resiliencia, la neutralidad empática, la gestión del conflicto y la comunicación no verbal. La autora señala que estas habilidades no son simplemente rasgos de personalidad sino que pueden y deben ser objeto de formación y entrenamiento sistemático, lo que implica una responsabilidad explícita de los programas formativos.

Desde la perspectiva de la psicología jurídica, la atención en centros de conciliación y consultorios jurídicos implica la confluencia de demandas técnicas y emocionales que el modelo de formación tradicional del abogado no suele contemplar. Los usuarios que acuden a estos espacios frecuentemente se encuentran en estado de crisis emocional, lo que dificulta su capacidad de razonamiento, comunicación y toma de decisiones. En este sentido, la capacidad del pasante para leer la comunicación no verbal, identificar el estado emocional del usuario y adaptar su comunicación a las necesidades del momento es tan importante como su conocimiento técnico del derecho aplicable al caso.

Ugarte (2025) argumenta que las competencias comunicativas en el derecho deben incluir específicamente la capacidad de comunicar conceptos jurídicos complejos de manera accesible y comprensible para personas sin formación legal, así como la habilidad de manejar conversaciones difíciles que involucren emociones intensas. El autor señala que los programas de formación jurídica suelen subestimar estas competencias, focalizándose en la argumentación técnica ante colegas y jueces, pero descuidando la comunicación con los propios usuarios del servicio. Esta crítica es especialmente pertinente en el contexto de consultorios jurídicos y centros de conciliación, donde la población atendida suele ser vulnerable y con limitado acceso previo al sistema jurídico.

El consultorio jurídico universitario ha sido reconocido en la literatura como un espacio de aprendizaje de alta complejidad, donde la formación técnica se entrelaza con el desarrollo de competencias profesionales de orden socioemocional. Orozco Bustos et al. (2021) documentan que los graduados de programas de derecho que realizaron prácticas en consultorios jurídicos con enfoque integral presentan mayor capacidad para relacionarse con usuarios de diferentes contextos sociales y culturales, mayor tolerancia a la frustración y habilidades de comunicación más desarrolladas que quienes no tuvieron esas experiencias. Sin embargo, los autores también advierten que la calidad del impacto depende en gran medida del acompañamiento y supervisión

que reciben los estudiantes durante la práctica, aspecto que suele ser insuficiente en muchos programas.

Desde una perspectiva psico jurídica, el consultorio jurídico es también un espacio donde se reproducen dinámicas de poder asimétricas entre el profesional en formación y el usuario. Los pasantes de derecho, aunque en proceso de formación, asumen posiciones de autoridad relativa frente a usuarios que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Esta asimetría exige el desarrollo de una conciencia ética y una sensibilidad particular hacia las particularidades individuales y contextuales del usuario, incluyendo su género, historia de vida, condición socioeconómica, orientación sexual, identidad de género o condición de discapacidad. La ausencia de formación en este sentido puede derivar en la aplicación de protocolos estandarizados que no responden a las necesidades específicas de cada persona, tal como señala el planteamiento del problema del presente proyecto.

En este sentido, Rivera Ricapa (2021) y De Vivero Arciniegas (2009) coinciden en que la práctica jurídica supervisada, acompañada de espacios de reflexión crítica sobre la experiencia, constituye una de las modalidades más efectivas para el desarrollo integrado de competencias técnicas y socioemocionales. No obstante, De Vivero Arciniegas advierte que este modelo de formación requiere de un cambio profundo en la cultura institucional de las facultades de derecho, que históricamente han valorado la neutralidad técnica por encima de la implicación emocional y la sensibilidad contextual.

El análisis comparado de los autores revisados permite identificar tanto convergencias como tensiones significativas en el campo. Un punto de convergencia fundamental es el reconocimiento unánime de que las habilidades blandas y las competencias socioemocionales son determinantes para el desempeño profesional de los abogados y que su desarrollo debe ser objeto de atención explícita en los programas de formación jurídica (Romero González et al., 2021; Ortega y Coello, 2025; Navarro et al., 2025; Rivera Ricapa, 2021). Sin embargo, los autores difieren en cuanto a cómo deben desarrollarse estas competencias.

Mientras que Rivera Ricapa (2021) y Coloma y Agüero San Juan (2012) proponen metodologías activas como el aprendizaje-servicio y los talleres comunicativos como los medios más eficaces, Ortega y Coello (2025) señalan que estas estrategias enfrentan importantes resistencias institucionales. Briz Clariget (2021), por su parte, hace énfasis en la formación específica de habilidades sociocognitivas como la escucha activa y la resiliencia, mientras que Ugarte (2025) centra la mirada en las competencias comunicativas como eje articulador de la relación jurídica. Esta diversidad de énfasis refleja la complejidad del campo y la necesidad de propuestas formativas integrales que articulen múltiples dimensiones.

Una tensión de fondo que atraviesa la literatura es la relativa a si las competencias socioemocionales pueden enseñarse explícitamente o si emergen de manera espontánea a partir de la experiencia práctica. Autores como Briz Clariget (2021) y Rivera Ricapa (2021) se inclinan por la primera postura, argumentando que el entrenamiento sistemático es necesario y posible. En cambio, De Vivero Arciniegas (2009) parece sugerir que estas competencias emergen principalmente de una transformación cultural más profunda en la formación jurídica, lo que implica cambios que van más allá de la incorporación de talleres o asignaturas específicas.

Desde el punto de vista de las limitaciones y vacíos en la investigación, Romero González et al. (2021) identifican que el abordaje de las habilidades blandas en contextos latinoamericanos ha sido escaso en comparación con la producción anglosajona, y que la mayoría de los estudios disponibles utilizan metodologías cuantitativas que no capturan adecuadamente la complejidad de los procesos de desarrollo socioemocional. En el ámbito específico del derecho, se observa una ausencia significativa de investigaciones que articulen explícitamente la psicología jurídica con la formación de pasantes en consultorios jurídicos y centros de conciliación. La mayoría de los estudios se focalizan en la competencia técnica o en las habilidades blandas de manera general, sin profundizar en las particularidades del contexto jurídico de atención a usuarios en situaciones de vulnerabilidad o crisis.

Asimismo, se evidencia un vacío importante en relación con el impacto de la formación socioemocional sobre el bienestar de los propios pasantes. Si bien Orozco Bustos et al. (2021) mencionan la reducción del burnout como un beneficio indirecto de estas competencias, ninguno de los estudios revisados aborda de manera central los efectos de la exposición constante a situaciones de alta carga emocional sobre la salud mental de los estudiantes en práctica, ni propone intervenciones específicas de autocuidado y regulación emocional dirigidas a esta población. Este es un vacío que la psicología jurídica, en articulación con la psicología de la salud ocupacional, está llamada a llenar.

6.Marco Teórico

La formación jurídica contemporánea se ha migrado de un modelo centrado exclusivamente en el dominio técnico-normativo hacia uno que reconoce la dimensión humana y relacional inherente al ejercicio del Derecho (Aboslaiman, 2011). En escenarios de alta complejidad social, como los consultorios jurídicos y centros de conciliación universitarios, esta transición cobra especial relevancia acorde a lo mencionado por la ley 2113 de 2021 los estudiantes en práctica no solo operan como aprendices de procedimientos legales, sino que actúan como agentes de acceso a la justicia para poblaciones vulnerables. En este contexto, las competencias socioemocionales en particular la empatía, la comunicación asertiva y el manejo de conflictos se suman a los desafíos propios del rol del estudiante-practicante constituyendo los ejes conceptuales que articulan el presente marco.

La psicología jurídica, entendida como el campo de intersección entre la ciencia del comportamiento y el sistema legal, aporta herramientas teóricas y metodológicas que enriquecen significativamente la práctica profesional del abogado (Ruiz, 2021). En el marco del Estado Social de Derecho, el perfil del profesional jurídico ha evolucionado y es que este va más allá de la figura del litigante clásico para incorporar competencias propias de la negociación, la conciliación y la gestión pacífica de conflictos. Vázquez Fruto (2012) señala que este nuevo perfil conciliador puede ser ejercido a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) y los modelos de justicia comunitaria, restaurativa y transicional, los cuales exigen del abogado no solo un saber jurídico sólido sino también capacidades interpersonales desarrolladas en función de brindar una atención integral. Esta perspectiva ubica al profesional del Derecho como un actor estratégico en la construcción de paz social y en la garantía del derecho fundamental al acceso a la justicia.

Desde esta perspectiva, resulta pertinente articular la psicología jurídica con el ámbito específico de la conciliación en materia de familia, civil, laboral y penal. Arboleda López (2017) plantea que los conflictos familiares son escenarios en los que las emociones de las partes el miedo, la rabia, el duelo o la frustración determinan tanto la dinámica del proceso como la sostenibilidad de los acuerdos. Ello implica que el conciliador, sea abogado en ejercicio o estudiante en práctica, debe poseer la capacidad de identificar, gestionar y canalizar las emociones presentes en la interacción, sin perder la imparcialidad que exige el rol. Para que esto sea posible, la formación jurídica debe incorporar de manera sistemática contenidos de psicología aplicada que preparen al futuro profesional para operar eficazmente en dichos contextos afectivamente cargados.

La tendencia internacional confirma esta necesidad. De Moraes Sales y Vasconcelos Lima (2023) documentan que el sistema judicial de Brasil, al igual que el de múltiples países latinoamericanos, enfrenta un elevado volumen de litigiosidad que no puede resolverse únicamente a través de la vía judicial. En respuesta, argumentan que las facultades de Derecho deberían orientar

su formación hacia el desarrollo de habilidades de mediación y negociación, así como hacia el aprendizaje de estrategias de resolución colaborativa de conflictos, dado que abogados entrenados en la construcción de consensos contribuyen de manera más eficiente tanto a la paz social como a la calidad del sistema de justicia. En el mismo sentido, Brown (2025) sostiene que los mecanismos alternativos de resolución de disputas (ADR, por sus siglas en inglés) no solo reducen los costos y tiempos del proceso, sino que mejoran las relaciones entre las partes involucradas y fortalecen los vínculos de la profesión legal con las comunidades marginalizadas, siempre que se integren competencias como la práctica basada en la diversidad y el uso estratégico de las capacidades del abogado. En Colombia, el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA, 2024) ha evidenciado que las barreras de acceso a los MASC en materia de familia y vivienda obedecen en parte a limitaciones procedimentales, pero también a déficits en las habilidades comunicativas y empáticas de quienes operan estos mecanismos, lo que refuerza la centralidad de la dimensión psicológica en la práctica jurídica.

El concepto de competencias socioemocionales refiere al conjunto de habilidades que permiten al individuo reconocer, comprender y gestionar tanto sus propias emociones como las de los demás, de manera que favorezcan relaciones interpersonales constructivas y una toma de decisiones responsable. En el ámbito de la formación jurídica, estas competencias adquieren una dimensión ética y práctica insustituible, particularmente cuando los usuarios de los servicios legales pertenecen a grupos en condición de vulnerabilidad socioeconómica o han sido víctimas de violencia. Herrera Acosta y Gavilanes Alcocer (2024) señalan, siguiendo la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que las habilidades para la vida —entre las que se incluyen la comunicación efectiva, la empatía y la resolución de conflictos— son comportamientos adaptativos y positivos que permiten a las personas afrontar eficazmente los desafíos cotidianos, y argumentan que su incorporación en la malla curricular de las facultades de Derecho constituye un imperativo para asegurar un desempeño profesional competente y éticamente responsable.

Dentro del espectro de las competencias socioemocionales, la empatía ocupa un lugar central en la relación entre el operador jurídico y el usuario. Cortina Dávila et al. (2023) establecen que, en la sociedad contemporánea, el ejercicio profesional del Derecho demanda capacidades que trascienden el conocimiento teórico-práctico, destacando entre ellas la empatía, la capacidad de comunicación, la resiliencia, la elocuencia y la toma de decisiones informada. La empatía, en particular, posibilita que el abogado o conciliador comprenda la situación del otro desde su propio marco de referencia, sin suplantarlo la perspectiva del usuario ni diluir la objetividad del proceso. En contextos de atención a personas de estratos socioeconómicos bajos o víctimas de violencia intrafamiliar, esta capacidad adquiere un valor añadido: reduce la brecha comunicativa entre el lenguaje jurídico especializado y la comprensión cotidiana del usuario, genera un clima de confianza que favorece la revelación de información clave para el proceso, y contribuye a la dignificación del trato dispensado a quienes históricamente han sido excluidos del sistema judicial.

El estudio cuasiexperimental realizado por León Cordero y Torres Briceño (2026) con cuarenta y dos estudiantes de primer año de Derecho en una universidad pública ecuatoriana aportó evidencia empírica relevante sobre la efectividad de las intervenciones socioemocionales estructuradas. Mediante seis talleres diseñados ad hoc e implementados en el marco de la asignatura de Deontología Jurídica, los autores encontraron que la exposición a dinámicas de sensibilización, role-play, estudio de casos éticos y práctica de habilidades de autorregulación emocional y comunicación empática produjo mejoras estadísticamente significativas tanto en la resiliencia académica como en la empatía preprofesional del grupo experimental. Este hallazgo confirma que las competencias socioemocionales no son atributos fijos e inmutables del individuo, sino disposiciones susceptibles de ser cultivadas mediante procesos formativos intencionados y pedagógicamente fundamentados, lo que respalda la pertinencia de programas de formación en psicología jurídica aplicada dentro de los consultorios universitarios.

La comunicación asertiva, como segunda competencia socioemocional articuladora del presente proyecto, designa la capacidad de expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, directa y respetuosa, sin vulnerar los derechos propios ni los del interlocutor. En el ejercicio de la conciliación y la asesoría jurídica, la comunicación asertiva cumple una doble función: por un lado, facilita la conducción del proceso al permitir al operador transmitir información legal compleja en términos accesibles para el usuario; por otro, modela un modo de interacción que puede ser aprendido por las partes en conflicto, contribuyendo así a la transformación de dinámicas relacionales disfuncionales. Losada Crespo y Briz Clariget (2024), en su revisión de la literatura especializada sobre mediación laboral, concluyen que el lenguaje asertivo es una de las competencias medulares que debe poseer el mediador, junto con la empatía, la escucha activa, el autocontrol, el pensamiento creativo y el razonamiento crítico. Subrayan, además, que la oportunidad en la aplicación de cada técnica es tan determinante para el éxito del proceso como la técnica misma, lo que implica un nivel de sofisticación práctica que solo puede adquirirse a través de la experiencia reflexiva y la formación continua.

En el terreno de los MASC aplicados a conflictos de familia, estas competencias cobran una dimensión adicional. Delgado Venegas (2025) constata, a partir de un estudio cualitativo realizado en centros de mediación de Manabí (Ecuador), que la efectividad de los acuerdos alcanzados y la participación voluntaria de los usuarios están estrechamente vinculadas con la capacidad de los mediadores para generar un entorno de confianza y comprensión mutua. El autor también destaca el valor del acompañamiento multidisciplinario y las redes de apoyo institucional, lo que sugiere que la competencia socioemocional del operador jurídico no opera de manera aislada sino articulada con estructuras organizacionales y de soporte que la potencian. Esta perspectiva sistémica resulta especialmente pertinente para el diseño de programas de fortalecimiento en consultorios universitarios, donde la supervisión docente, la interdisciplinariedad y el trabajo en equipo son condiciones estructurales del proceso formativo.

El consultorio jurídico universitario configura un espacio de formación singular, en el que el estudiante asume simultáneamente el rol de aprendiz y el de operador jurídico con

responsabilidades reales frente a usuarios reales. Esta dualidad constitutiva genera tensiones específicas que no se presentan en otros contextos de aprendizaje y que demandan una reflexión pedagógica y ética particularmente cuidadosa. Madrigal Ferrufino (2023), en su análisis de las habilidades blandas desarrolladas por mediadores civiles en el contexto de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC) de Nicaragua, pone de relieve que la efectividad de los procesos de mediación está directamente relacionada con el nivel de desarrollo de dichas habilidades en quienes ejercen el rol de tercero neutral. Aunque su investigación se centra en mediadores con trayectoria profesional, sus conclusiones son aplicables y acaso con mayor urgencia al estudiante en práctica, quien aún se encuentra en proceso de construir su identidad profesional y su repertorio de recursos interpersonales.

Desde la perspectiva de la formación profesional en Derecho, Mata Luján (2019) argumenta que la transformación digital, la internacionalización de los mercados legales y la eficiencia en el acceso a la información han elevado sustancialmente las exigencias de habilidades personales para prestar un servicio jurídico diferenciado. El autor enfatiza que el entorno empresarial de la abogacía contemporánea requiere líderes capaces de integrar el conocimiento normativo con competencias como la inteligencia emocional, la capacidad de negociación y la orientación al cliente, competencias que, lejos de ser innatas, son susceptibles de ser desarrolladas a través de procesos formativos sistemáticos. Esta mirada cobra especial relevancia en el consultorio universitario, donde el estudiante-practicante debe navegar la complejidad de atender a personas en situación de vulnerabilidad con recursos cognitivos, emocionales y procedimentales aún en construcción.

El desafío ético central del estudiante-practicante reside en la tensión entre su condición de novel y las responsabilidades que le son encomendadas. Al fungir como conciliador en asuntos de familia o como defensor en materias civiles, laborales o penales, el estudiante enfrenta dilemas que involucran la confidencialidad, la imparcialidad, la no maleficencia y el respeto a la autonomía del usuario. Vázquez Fruto (2012) advierte que la discusión sobre el tipo de abogado que se pretende formar es ineludible en cualquier proceso de transformación curricular, y que esta discusión debe llevarse a cabo de manera fundamentada, rigurosa y metódica. En el caso del estudiante-practicante en un consultorio jurídico, ello implica que el programa formativo debe proveer no solo los insumos técnicos del proceso conciliatorio o representativo, sino también marcos éticos claros, espacios de reflexión supervisada y herramientas psicológicas para el manejo del desgaste emocional que conlleva la atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Este último punto conecta directamente con la noción de bienestar del estudiante como condición de posibilidad para la calidad del servicio prestado. León Cordero y Torres Briceño (2026) utilizan el modelo Job Shadowing como estrategia de diagnóstico inicial, centrada en la observación de prácticas reales y la autorreflexión guiada, lo que permite al estudiante tomar conciencia de sus propias respuestas emocionales ante situaciones jurídicamente complejas antes de intervenir de manera autónoma. Este enfoque reflexivo constituye un componente pedagógico fundamental: sin el autoconocimiento emocional, el estudiante corre el riesgo de proyectar sus propias ansiedades, prejuicios o reacciones en el proceso, comprometiendo tanto la calidad de la

atención como su propio equilibrio psicológico. La formación en autorregulación emocional no es, por lo tanto, un añadido optativo al currículo de práctica jurídica, sino una condición sine qua non para el ejercicio responsable del rol.

Finalmente, la dimensión procedimental del rol del estudiante-practicante en los procesos de conciliación y representación legal exige una integración coherente entre el saber jurídico, el saber psicológico y el saber hacer en contexto. Cortina Dávila et al. (2023) sostienen que el futuro profesional del Derecho debe desarrollar de manera oportuna las habilidades que le permitirán desempeñarse de forma destacada en cualquiera de las áreas que la abogacía habilita. Para el caso específico del consultorio jurídico universitario, donde la práctica ocurre en condiciones reales con usuarios reales y consecuencias jurídicas tangibles, el desarrollo de competencias socioemocionales no es un horizonte deseable sino un imperativo ético e institucional. La integración de la psicología jurídica aplicada en la formación práctica del estudiante de Derecho representa, en este sentido, una apuesta pedagógica que trasciende la capacitación técnica para situarse en el campo de la formación integral de profesionales capaces de ejercer el Derecho con rigor, humanidad y compromiso con la justicia social.

Marco legal

La Constitución Política de 1991 constituye el soporte axiológico primario del proyecto. Su artículo 1 establece la dignidad humana como principio fundante del Estado Social de Derecho, lo que orienta la manera en que debe prestarse cualquier servicio jurídico: libre de prejuicios, contextualizada y empática. El artículo 13 consagra el derecho a la igualdad real y efectiva, y obliga al Estado a adoptar medidas que remuevan los obstáculos que impiden a las personas en condición de vulnerabilidad el ejercicio pleno de sus derechos; esta disposición es el fundamento constitucional del enfoque diferencial que el proyecto busca implementar. El artículo 229, por su parte, garantiza el derecho fundamental de acceso a la administración de justicia, que el consultorio jurídico materializa para la población de escasos recursos de la Sabana Centro de Cundinamarca.

Entendiendo que estos espacios de asesoría como lo son los consultorios jurídicos están regulados por el decreto 196 de 1971 que estableció históricamente la figura del consultorio jurídico como espacio de práctica supervisada en el que los estudiantes de últimos semestres prestan servicios jurídicos gratuitos a personas de escasos recursos. Reconociendo la doble naturaleza formativa y asistencial que caracteriza al consultorio y que es el escenario central del proyecto. Además de la Ley 2113 del 3 de agosto de 2021 que define los consultorios jurídicos como instrumentos del Estado para garantizar el acceso a la justicia, y en su artículo 9 establece el deber de los pasantes de atender a los usuarios con diligencia, respeto y lealtad.

A su vez esta hace parte de los mecanismos alternativos de solución de conflictos contemplados en la ley 23 de 1991 y la ley 446 de 1998 que reconocen a la conciliación como un espacio de construcción ciudadana. La cual ha sido actualizada por el decreto 1829 de 2013 el cual exige puntualmente que se deben desarrollar programas de capacitación continua para quienes ejerzan el rol de conciliadores, por lo cual estos espacios de capacitación no son solo coherentes sino pertinentes para el ejercicio de los estudiantes de derecho.

En cuanto al actuar de la pasante en estos espacios, la ley 1090 de 2006 código deontológico y bioético del psicólogo dicta el actuar del ejercicio psicológico en Colombia. Estableciendo los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, confidencialidad y responsabilidad; mismos demarcan que en espacios jurídicos se deben seguir los mismos principios. Por su parte la Ley 1616

de 2013, Ley de Salud Mental, define la salud mental como un derecho fundamental e impone a las instituciones educativas el deber de incorporar en sus actividades la promoción del bienestar psicológico.

7. Metodología

Para el cumplimiento de los objetivos trazados en la presente investigación, se ha diseñado una estructura metodológica que no solo permite la recolección de datos, sino que facilita la transformación de la realidad institucional del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación a través del fortalecimiento del capital humano.

7.1. Enfoque

La investigación se fundamenta en un enfoque cualitativo, definido por su capacidad para explorar y comprender el significado que los individuos asignan a un problema social o humano. Según este enfoque, la realidad no es una cifra estática, sino una construcción subjetiva que emerge de las experiencias vividas por los pasantes en su interacción con el usuario.

Este enfoque resulta pertinente y necesario, puesto que el objeto de estudio las competencias socioemocionales que comprende dimensiones como la empatía, la regulación emocional y la lectura de la comunicación no verbal, elementos que difícilmente pueden ser reducidos a variables numéricas sin perder su esencia. El enfoque cualitativo permite profundizar en las "zonas grises" de la práctica jurídica, donde el estudiante debe gestionar no solo la norma legal, sino también la carga emocional del conflicto.

En cuanto a su alcance, el estudio es de carácter descriptivo-aplicado. Es descriptivo en tanto se propone identificar y caracterizar las necesidades formativas actuales de los estudiantes de derecho. Es aplicado debido a que el conocimiento generado no se limita a la teoría, sino que se instrumentaliza a través del diseño e implementación de estrategias pedagógicas concretas (capacitaciones y recursos visuales) orientadas a optimizar la atención ciudadana en el Consultorio Jurídico y sus satélites.

7.2. Población

Para efectos de coherencia la población objeto de estudio está conformada por estudiantes de derecho que realizan su pasantía en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Militar Nueva Granada de los últimos semestres (7,8,9,10) asesores jurídicos de los satélites que integran el consultorio.

7.2.1. Características relevantes:

Los estudiantes que participarán de este proceso estarán vinculados en los últimos cuatro semestres de su pregrado en derecho puesto a que estos son aquellos que realizan sus pasantías en el centro de conciliación y realizan una labor social al asesorar a los usuarios en el consultorio jurídico; entendiendo el contexto en el cual realizan sus pasantías los estudiantes enfrentan eventos de una alta carga emocional adicionalmente a momentos estresantes al atender usuarios por la naturaleza de las problemáticas con las que cuentan estos tales como las disputas familiares, la vulneración de derechos, entre otros conflictos.

7.2.2. Criterios de selección:

- Inclusión:
 - Estudiantes activos en el consultorio jurídico durante el periodo de ejecución del proyecto.
 - Participación voluntaria en las actividades diagnósticas y formativas.
- Exclusión:
 - Estudiantes que no realicen atención directa a usuarios.
 - Aquellos que no participen en las actividades propuestas.

7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para el desarrollo del proyecto se emplearán técnicas cualitativas que permitan identificar necesidades formativas y evaluar el impacto de la intervención:

7.3.1. Encuesta diagnóstica

Con fines de diagnosticar apropiadamente implementar una encuesta diagnostica como lo es un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas sobre conocimientos en protocolos de atención, habilidades socioemocionales (empatía, comunicación asertiva, regulación emocional) y dificultades en la atención al usuario resulta pertinente para la respectiva obtención de una visión general de las necesidades formativas de los pasantes, alineada con el primer objetivo específico.

7.3.2. Entrevista semiestructurada

Esta es una técnica de recolección de información diseñada para recopilar información profunda sobre las experiencias, opiniones y sentimientos de una persona (Blasco, ?) por medio de preguntas previamente generadas, pero con la libertad de profundizar ideas puntuales. Para efectos de la investigación en esta se aplicará a un grupo de pasantes, con preguntas orientadas a profundizar en experiencias, percepciones y dificultades en la atención de usuarios. Con el fin de facilitar la comprensión de aspectos subjetivos y contextuales que influyen en la práctica, como la gestión emocional y la interacción con usuarios.

7.3.3. Observación no participante

Esta es una técnica de recolección de información que permite la organización de esta a través de la observación de las dinámicas de la población a estudiar; Campos (2012) la describe como un procedimiento empírico que consigna datos y los analiza. En cuanto a ello para efectos de la intervención se realizarían en múltiples instancias la observación de los espacios de atención (asesorías o conciliaciones), enfocados en la comunicación verbal y no verbal, manejo emocional y relación con el usuario para permitir contrastar lo reportado por los estudiantes con su desempeño real.

7.4. Procedimiento

El desarrollo del proyecto se llevará a cabo en cuatro fases organizadas de manera secuencial:

Fase 1: Diagnóstico de necesidades

Para entender la problemática se realizará una observación no participativa tanto con los estudiantes en el consultorio jurídico como los estudiantes en el centro de conciliación adicional a entrevistas semiestructuradas con el objetivo de identificar las necesidades formativas en relación con competencias emocionales, comunicativas y de atención diferencial.

Fase 2: Diseño de recursos pedagógicos

Para promover el aprendizaje significativo y la apropiación de herramientas psicojurídicas, se plantea la elaboración de materiales como infografías, flyers y presentaciones que integren la información teórica y práctica respecto a la comunicación asertiva, empatía, regulación emocional, manejo de usuarios en crisis y enfoque diferencial

Fase 3: Implementación de capacitaciones

Con el fin de fortalecer las competencias socioemocionales en escenarios prácticos se diseñarán e implementarán espacios formativos (talleres, charlas, sensibilizaciones) por medio de metodologías participativas como estudios de caso, role-playing y discusión grupal.

Fase 4: Evaluación y retroalimentación

Para evaluar el impacto del proceso formativo y generar recomendaciones se recolectarán las percepciones de los estudiantes frente a los espacios en los cuales participaron

8. Recursos

Debido al tipo de proyecto se requieren recursos de tipo humano, técnico, material e institucional, los cuales garantizan el adecuado desarrollo de las actividades planteadas en cada fase metodológica.

8.1. Recursos humanos

Corresponden a las personas que participan directamente en el desarrollo del proyecto:

- Pasante de psicología jurídica: responsable del diseño, ejecución y evaluación de las actividades (encuestas, entrevistas, capacitaciones y materiales pedagógicos).
- Estudiantes de derecho (pasantes del consultorio jurídico): población participante en el proceso diagnóstico y formativo.
- Docentes asesores / supervisores: encargados de orientar el proceso, validar contenidos y acompañar la implementación.
- Personal administrativo del consultorio jurídico: apoyo logístico y coordinación de espacios.

8.2. Recursos técnicos

Son las herramientas necesarias para la recolección, análisis de información y desarrollo de las actividades:

- Computador portátil o de escritorio
- Conexión a internet
- Plataforma para encuestas (Google Forms u otras)
- Procesadores de texto y presentaciones (Word, PowerPoint, Canva)

- Herramientas de diseño gráfico para elaboración de flyers e infografías
- Dispositivos de almacenamiento (USB o nube)

8.3. Recursos materiales

Elementos físicos necesarios para la ejecución de actividades formativas:

- Hojas, cuadernos o formatos impresos (encuestas, listas de chequeo)
- Impresiones de flyers e infografías
- Marcadores, lapiceros y materiales de apoyo didáctico
- Proyector o pantalla para presentaciones
- Espacios físicos adecuados para talleres y charlas

8.4. Recursos institucionales

Recursos proporcionados por la institución que permiten el desarrollo del proyecto:

- Instalaciones del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación
- Acceso a los espacios de atención al usuario
- Autorización para la aplicación de instrumentos y realización de actividades
- Apoyo académico y supervisión institucional
- Articulación con los satélites del consultorio jurídico

8.5. Recursos metodológicos

Relacionados con las estrategias y herramientas propias del proceso investigativo y formativo:

- Encuestas diagnósticas
- Entrevistas semiestructuradas
- Guías de observación no participante
- Material pedagógico (presentaciones, talleres, estudios de caso, role-playing)

9. Cronograma

Cronograma					
Fase	Actividad	Descripción	Inicio	Finalización	Frecuencia
Fase 1: Diagnóstico	Observación no participante	Observación de espacios de atención para identificar dinámicas comunicativas y manejo emocional	4/3/2026	25/3/2026	Continua
	Encuesta diagnóstica	Aplicación de cuestionario sobre habilidades socioemocionales y conocimiento de protocolos	11/3/2026	18/3/2026	Paralela
	Entrevistas semiestructuradas	Profundización en experiencias y dificultades de los pasantes	25/3/2026	11/4/2026	
	Lista de chequeo (diagnóstico)	Evaluación inicial de habilidades en escenarios reales	25/4/2026	11/4/2026	Durante las entrevistas
Fase 2: Diseño	Diseño de materiales	Elaboración de infografías, flyers y presentaciones	16/4/2026	23/4/2026	Semanal Jueves
	Validación de contenidos	Ajuste de materiales según necesidades identificadas	23/4/2026	30/4/2026	Semanal Miércoles
Fase 3: Implementación	Charlas formativas	Capacitación en empatía, comunicación asertiva y regulación emocional			Periodicas
	Flyers pedagógicos	Difusión de material visual educativo Actividades participativas como role-playing y estudios de caso			
Fase 4: Evaluación	Lista de chequeo (final)	Evaluación posterior al proceso formativo	20/5/2026	27/5/2026	
	Recolección de percepciones	Retroalimentación de participantes	20/5/2026	27/5/2026	
	Análisis de resultados	Comparación entre diagnóstico inicial y resultados	28/5/2026	1/6/2026	
	Informe final	Sistematización del proceso y conclusiones	1/6/2026	18/6/2026	

11. Resultados

11.1. Observación no participativa

La presente observación no participativa se llevó a cabo en las dependencias del Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación de la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG), específicamente en la Sede Campus Nueva Granada. La unidad de análisis estuvo constituida por los cubículos de atención presencial y virtual asignados para la gestión de asesorías, así como por las salas de espera adyacentes a estos espacios. El ejercicio se centró en una muestra poblacional de catorce 14 estudiantes de la Facultad de Derecho, pertenecientes a los semestres séptimo, octavo, noveno y décimo, quienes se encontraban desempeñando sus funciones prácticas como consultores jurídicos y conciliadores. El objetivo primordial de este registro consistió en identificar las necesidades formativas en relación con las competencias emocionales, comunicativas y de atención con enfoque diferencial dentro de la interacción directa entre los estudiantes en práctica y los usuarios del servicio.

En el desarrollo de los procesos de asesoramiento, se evidenció de manera generalizada una baja intencionalidad de acogida y soporte hacia los usuarios, manifestada a través de diversos

indicadores kinésicos y proxémicos. Se constató una marcada omisión del contacto visual directo hacia el rostro de los consultantes, manteniendo de forma persistente la mirada dirigida hacia las pantallas de los equipos de cómputo o los documentos de trabajo. Esta conducta se complementó con expresiones faciales y posturas corporales distantes, tales como el cruce de brazos o la reclinación posterior en los asientos, lo cual denotó rigidez o molestia ante los relatos extensos. Asimismo, los estudiantes prescindieron de los protocolos iniciales de presentación formal, omitiendo indicar su nombre o el encuadre institucional del servicio. En el ámbito macro-espacial, se identificaron conductas de evitación proactiva, observándose una tendencia a prolongar injustificadamente la permanencia de los usuarios en la sala de espera con el propósito de postergar el inicio de la atención, verbalizando entre pares el asumir el servicio como una carga obligatoria que generaba resistencia.

El procesamiento de la información verbal aportada por los usuarios presentó interferencias técnicas significativas debido a la ejecución de un modelo de entrevista marcadamente directivo y restrictivo. Los estudiantes interrumpieron de forma frecuente el discurso libre de los consultantes, deteniendo el relato mediante preguntas cerradas o cortes abruptos con el fin de agilizar el espacio y hacerlo lo más breve posible. Se detectó una ausencia generalizada de micro competencias comunicativas esenciales de la escucha activa, tales como el parafraseo, la clarificación o la validación emocional, operando bajo una lógica de recolección automatizada de datos sociodemográficos iniciales mediante un tono de voz monótono, plano y desprovisto de calidez. Ante la emergencia de problemáticas de alta complejidad psicosocial o de vulnerabilidad que excedían el plano normativo, el personal en práctica manifestó preocupación o reactividad emocional, optando conscientemente por ignorar dichos componentes y redirigir taxativamente la conversación hacia el trámite formal.

La interacción con poblaciones que requerían un abordaje diferencial evidenció vacíos conceptuales y procedimentales en la gestión de la diversidad. Se observaron deficiencias en las fórmulas de tratamiento y en la adaptabilidad comunicativa al momento de dirigirse a personas adultas mayores, empleando tecnicismos jurídicos inadecuados para el nivel cognitivo o educativo del interlocutor. De igual manera, ante usuarios con marcadas diferencias culturales, regionales o lingüísticas, los estudiantes manifestaron rigidez y un aumento de la distancia social, mostrando dificultades para ajustar su registro lingüístico. Posterior o simultáneamente a las asesorías, se registró la emisión explícita de juicios valorativos y prejuicios cognitivos por parte de los estudiantes respecto a las demandas de los usuarios; se presentaron verbalizaciones donde se afirmaba que los motivos de consulta correspondían a "información del común" que la ciudadanía ya debería conocer de antemano, minimizando la asimetría de conocimiento inherente a la relación asesor-usuario.

En el escenario específico de las audiencias de conciliación, los hallazgos conductuales reflejaron una pérdida notable del rol de facilitadores del diálogo y la negociación. Los estudiantes manifestaron desinterés y desconexión frente a las necesidades particulares subyacentes de las

partes involucradas, mostrando dificultades para modular adecuadamente la voz y proyectar el liderazgo requerido para moderar un espacio formal. Ante el incremento de la tensión o el estancamiento del debate, el personal en práctica tendió a declinar su autoridad técnica, cediendo el control y la palabra de manera reiterada al docente supervisor. Asimismo, incurrieron en la repetición constante de las mismas preguntas sin proponer alternativas o fórmulas de acuerdo creativas, enfocando sus esfuerzos de manera exclusiva en la consecución rápida de un documento firmado para la finalización expedita del trámite, postergando el abordaje correcto, pacífico y restaurativo de la comunicación.

A partir de las conductas descritas y tipificadas de forma objetiva, se concluye que el grupo de catorce estudiantes observados presenta necesidades formativas prioritarias en tres áreas fundamentales de las ciencias del comportamiento aplicadas al ejercicio legal. En primer lugar, se requiere un fortalecimiento en competencias emocionales que incluya regulación emocional, tolerancia a la frustración y la eliminación de sesgos cognitivos en la atención ciudadana. En segundo lugar, se evidencia la urgencia de entrenar micro competencias comunicativas aplicadas a la entrevista clínico-jurídica, tales como la escucha activa, el parafraseo y el manejo de la comunicación no verbal. Finalmente, se detecta la necesidad de capacitar en protocolos de atención con enfoque diferencial, garantizando que los futuros profesionales del derecho de la UMNG cuenten con herramientas prácticas para brindar una atención humanizada, accesible y ajustada a las realidades socioculturales de los usuarios.

11.2. Entrevistas semiestructuradas

En cuanto a las entrevistas, estas tuvieron aproximadamente 5 preguntas.

- a. "Cuando un usuario llega a tu cubículo o audiencia con un desborde emocional evidente (llanto, ira, frustración), ¿cuál suele ser tu primera reacción interna y cómo manejas esa situación para que no afecte el trámite legal?"
- b. "Describe alguna experiencia en la que hayas sentido que las herramientas tradicionales del Derecho (como el lenguaje técnico o el formalismo) se convirtieron en una barrera para conectar con el usuario. ¿Qué hiciste o qué crees que te faltó para lograr una escucha activa real?"
- c. "En la práctica cotidiana atendemos a poblaciones diversas (adultos mayores, personas de zonas rurales, identidades de género diversas o personas con discapacidad). ¿Qué desafíos particulares has enfrentado al adaptar tu atención a estas características individuales y qué herramientas psicojurídicas consideras que necesitas para evitar prejuicios inconscientes?"
- d. "Durante una audiencia de conciliación, cuando la tensión entre las partes incrementa y el diálogo se estanca, ¿cómo ejerces tu liderazgo como facilitador? ¿En qué momentos sientes la necesidad de ceder el control al docente supervisor y por qué?"
- e. "Luego de atender un caso con una problemática social o familiar muy fuerte (como violencia intrafamiliar o vulneración de derechos), ¿cómo manejas ese impacto emocional al salir del consultorio? ¿Qué estrategias de autocuidado o desmovilización emocional aplicas para prevenir el estrés o el burnout académico?"

Algunas de las respuestas más relevantes fueron:

Pregunta a "Debo admitir que, en las primeras instancias, presenciar el desborde emocional de un usuario en materia penal lo descoloca a uno de una manera bárbara. Recuerdo una señora que llegó sumamente alterada, llorando a moco tendido porque su hijo estaba retenido. Mi primera reacción interna fue de total desconcierto; se me activó de inmediato el chip de mantener una postura extremadamente seria y dogmática, casi como un robot, precisamente para evitar el visaje de que yo estaba igual de afectado. Actualmente, procuro respirar profundo, permitir que el ciudadano bote toda esa corriente y se desahogue. Una vez que la situación se aplaca un tris, procedo a encauzar el asunto diciéndole: 'Bueno, sumercé, vamos a meterle el diente a la estrategia jurídica para resolver este problema'. No obstante, el ejercicio de contención para no contagiarse de ese desespero es un camello ni el tenaz".

Pregunta b "Me ocurrió en una de mis primeras audiencias de fijación de cuota de alimentos. Inicié la diligencia abordando el caso con un excesivo tecnicismo normativo; les hablaba del 'título ejecutivo', del 'mérito ejecutivo' y de la 'cosa juzgada'. La usuaria me miraba con una cara de pérdida total, como quien ve un chispero. En ese instante fui consciente de que estaba metiendo las de caminar y paré en seco. Comprendí que debía bajarme de la nube del Derecho, dejar de vender humo con un lenguaje inaccesible y manifestarle: 'Mire, doña María, en cristiano: lo que firmemos hoy aquí es sagrado, y si el padre de la niña incumple, sumercé puede solicitar un embargo de inmediato'. A partir de ahí, la señora me paró bolas y se generó un ambiente de confianza. Uno sale de las aulas pretendiendo ser el súper abogado, pero la realidad del servicio le da a uno su tramacazo y le enseña que lo verdaderamente valioso es hacerse entender".

Pregunta c "El verdadero reto lo experimenté al atender a un adulto mayor proveniente de una zona rural de Cajicá, quien solicitaba asesoría sobre su pensión. El señor presentaba una marcada limitación auditiva, su ritmo al hablar era bastante pausado y reiteraba la misma historia de manera constante. Inicialmente, debido al boleo y al afán que uno maneja diariamente en las instalaciones del Consultorio, admito que me estaba entrando el desespero. Tuve que realizar un pare consciente y decirme: 'A ver, Mateo, bájele dos rayitas al afán'. Opté por sentarme a su lado, hablarle con un tono de voz elevado, pero con absoluto respeto y sin presionarlo con el tiempo. A veces nuestro sesgo como abogados es asumir que por ser personas de la tercera edad o del campo no van a comprender el proceso, cuando en realidad el problema radica en que nosotros no sabemos tenerles paciencia ni ponernos en sus zapatos".

Pregunta d "Las audiencias de conciliación en el área civil con frecuencia se convierten en un polvorín. Recientemente lideré una diligencia por un accidente de tránsito donde los convocados se estaban diciendo de cuántas cosas; la tensión estaba que se cortaba con un cuchillo. Intenté mediar de manera protocolaria, pero al verme tan joven, los señores pretendían pasarme por encima y me estaban enredando el chico. Cuando advertí que la situación escalaría a una agresión física,

me vi en la obligación de ponerme firme, ponerme de pie y manifestarles con estricta autoridad: 'A ver, señores, o nos calmamos y nos respetamos, o suspendo esta audiencia ya mismo y que sea un juez quien les resuelva el litigio en tres años'. Ante eso, se aplacaron un tris. De igual manera, yo observaba de reojo al docente asesor para que me tirara un salvavidas en caso de que el escenario se saliera por completo de mis manos".

Pregunta e "Le reconozco que uno sale de atender ciertos casos con la cabeza hecha un bombo y con una carga mental sumamente densa. En esta línea de atención se evidencian realidades de violencia intrafamiliar tan tenaces que resulta imposible que a uno no se le mueva el piso. Al principio cometía el error de llevarme esos problemas para la casa; permanecía analizando la situación del usuario incluso a la hora de la cena y me estaba rayando horrible. Ahora aplico una estrategia: apenas cruzo la puerta de salida de la universidad, me coloco los audífonos para escuchar música o coordino un partido de fútbol con mis compañeros de semestre para quemar esa mala energía. Es indispensable aprender a estructurar una coraza profesional, porque si uno se deja achicopalagar por cada drama social, terminará uno necesitando terapia psicológica antes de obtener el título profesional".

11.3. Triangulación de datos

1. Diagnóstico Situacional: Identificación de Barreras Emocionales en la Práctica Legal

A través de la observación directa y el acompañamiento técnico a los estudiantes-practicantes, se consolidó un diagnóstico situacional sobre las dinámicas emocionales emergentes en la atención al ciudadano. Se identificaron las siguientes barreras recurrentes:

- Dificultad en el abordaje de usuarios en crisis: Los estudiantes de Derecho manifestaron altos niveles de ansiedad y bloqueo técnico al interactuar con usuarios que expresaban desborde emocional (llanto, ira o frustración), situaciones comunes en las audiencias de conciliación familiar o penal.
- Resistencia al lenguaje no técnico: Se observó una brecha comunicativa inicial entre el vocabulario técnico-jurídico de los pasantes y la comprensión cotidiana de los usuarios de estratos 1, 2 y 3, lo que generaba tensiones o malentendidos durante las asesorías.
- Sobrecarga y desgaste profesional acumulado: En consonancia con la literatura analizada, la exposición constante a relatos de violencia intrafamiliar y vulneración de derechos fundamentales detonó síntomas asociados a la fatiga por compasión en los estudiantes de últimos semestres.

2. Capacitación Psicoeducativa: Fortalecimiento de Habilidades Blandas

En cumplimiento del eje de formación y de las directrices del Decreto 1829 de 2013 , se diseñó e implementó una estrategia semanal de transferencia de contenidos didácticos enfocados en la Psicología Jurídica y las habilidades para la vida:

- Apropiación de herramientas de comunicación: Los pasantes incorporaron técnicas operativas de *escucha activa* y *comunicación asertiva*. Esto se tradujo en una conducción más fluida de las audiencias extrajudiciales, facilitando la construcción de entornos de confianza mutua esenciales para la consecución de acuerdos con plenos efectos legales.
- Desarrollo de empatía funcional: Las capacitaciones permitieron a los estudiantes descentrarse de su marco normativo estricto para comprender las realidades socioeconómicas y culturales de la Sabana Centro de Cundinamarca, logrando un trato digno y humanizado libre de prejuicios.

3. Intervención en Crisis y Soporte en Audiencias de Alta Complejidad

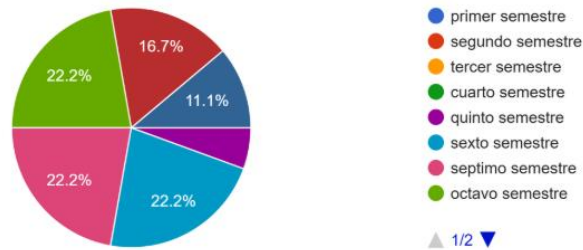
Se actuó como facilitador y puente interdisciplinario directo en escenarios jurídicos reales:

- Regulación de la tensión en audiencias: Mediante la intervención presencial bajo requerimiento institucional, se logró mitigar la polarización afectiva entre las partes involucradas en conflictos familiares o civiles complejos, garantizando marcos de respeto idóneos para que los estudiantes conciliadores ejecutaran sus funciones técnicas.
- Espacios de desmovilización emocional (Debriefing): Posterior a audiencias de alta carga traumática, se realizaron intervenciones individuales y grupales de contención psicológica para los pasantes de Derecho. Ello promovió la autorregulación y el autocuidado, sirviendo como estrategia preventiva ante el síndrome de *burnout* y protegiendo el bienestar psicológico en el ámbito académico-laboral.

11.4. Resultados post capacitaciones.

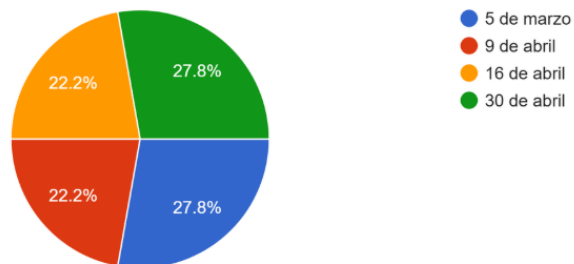
Para las capacitaciones se convocaron estudiantes de todos los semestres para lo cual asistieron 2 estudiantes de decimo semestre, 3 de noveno semestre, 4 de octavo semestre, 4 de séptimo semestre, 4 de sexto semestre y 1 de quinto semestre.

¿A que semestre perteneces?
18 respuestas



Estos estudiantes participaron en las fechas de 5 de marzo, 9 de abril, 16 de abril y 30 de abril con una participación similar en cada una de ellas con un promedio de 4 a 5 estudiantes en cada una.

Charla a evaluar
18 respuestas



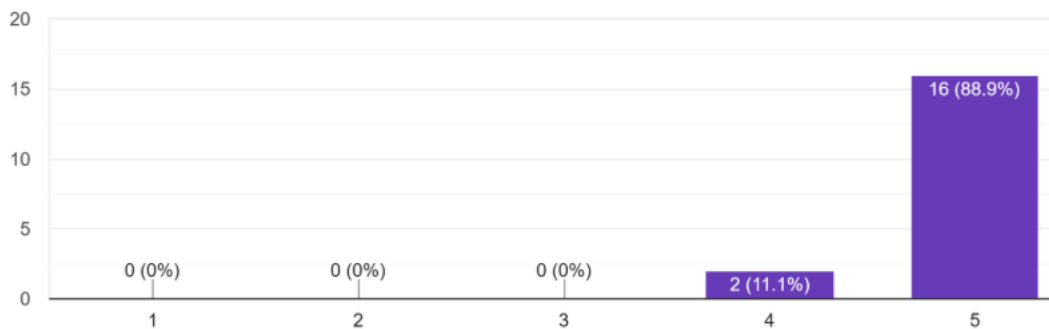
Las respuestas a continuación están puntuadas en la siguiente escala Likert:

En total desacuerdo (1) en desacuerdo (2) ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5)

En cuanto a la explicación los estudiantes estuvieron mayoritariamente en total acuerdo con la claridad de la capacitación.

¿Qué tan clara fue la exposición del tema?

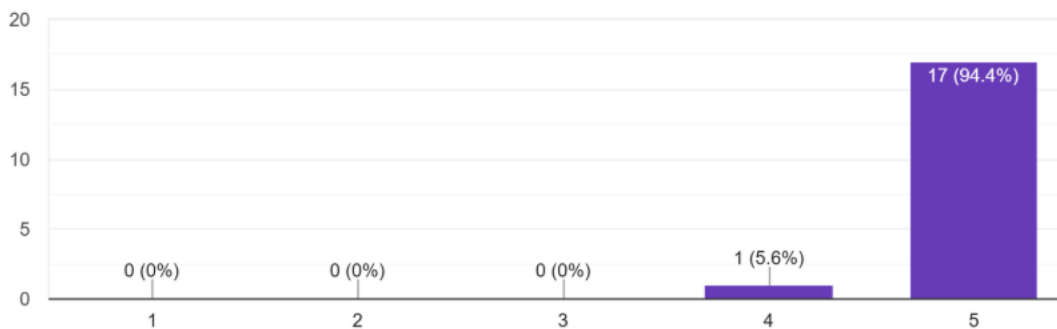
18 respuestas



En cuanto a la percepción de los estudiantes referente a la pertinencia de las capacitaciones, estos estuvieron mayoritariamente en total acuerdo con esta.

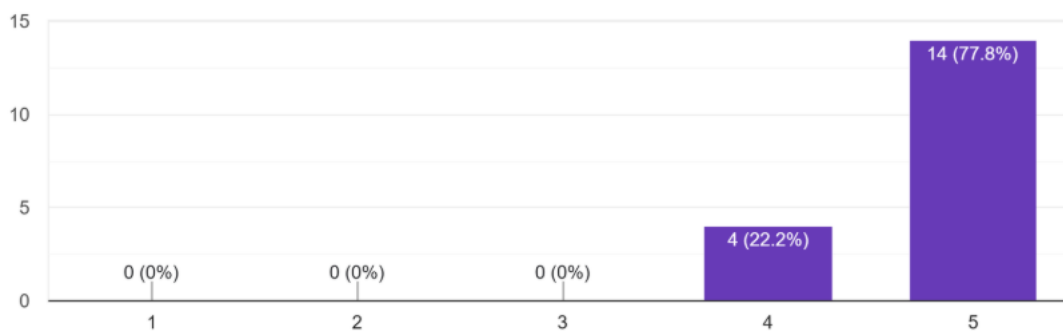
¿Qué tan pertinente fue el contenido frente al ejercicio jurídico?

18 respuestas



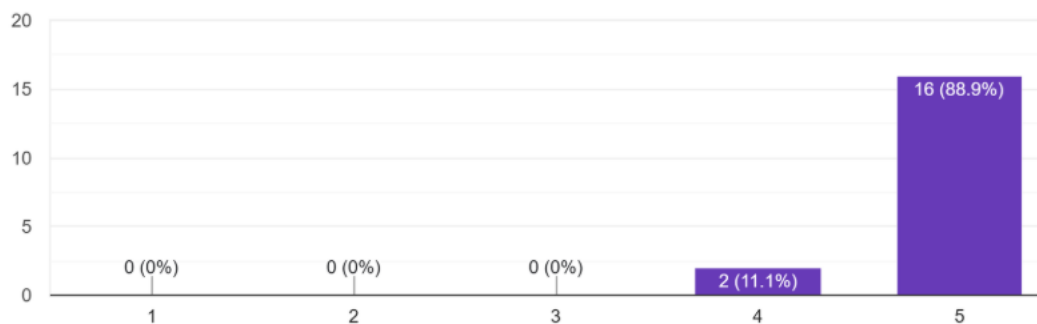
¿Qué tan aplicable considera el contenido en el contexto de conciliación?

18 respuestas



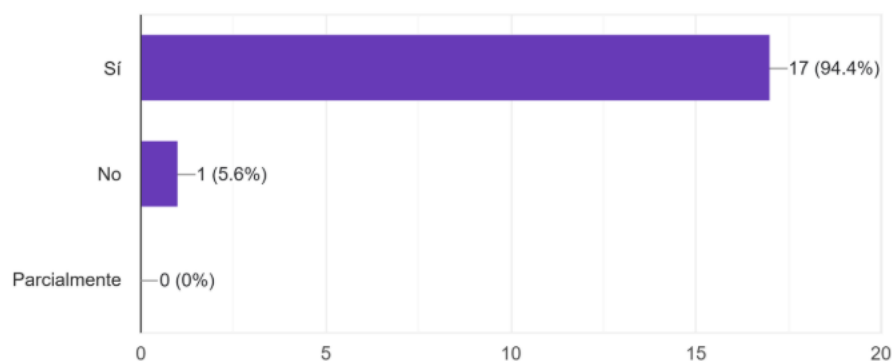
¿En qué medida la charla fomentó habilidades como la empatía y la escucha activa?

18 respuestas



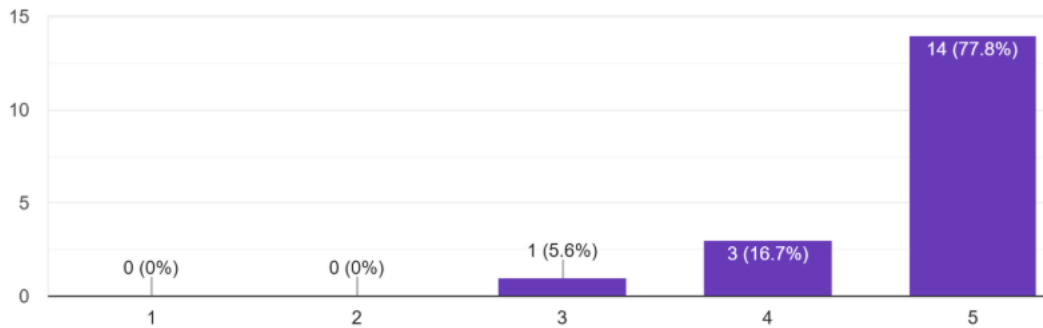
¿Considera que la charla fortaleció sus habilidades para la atención a usuarios?

18 respuestas



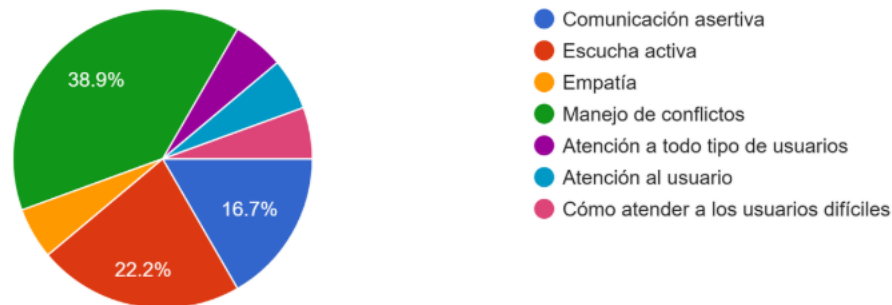
¿Qué nivel de interés le generó la charla?

18 respuestas



¿Qué habilidades considera que fortaleció?

18 respuestas



A partir de los testimonios de los estudiantes, se evidencia un proceso profundo de deconstrucción y resignificación del rol profesional del abogado en formación dentro del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Militar Nueva Granada. Las narrativas cualitativas analizadas revelan una transición crítica desde un paradigma educativo estrictamente dogmático y litigioso hacia la apropiación de un enfoque humanizado, empático e interdisciplinario, mediado por la comprensión de la Psicología Jurídica como herramienta transformadora de la práctica legal.

En primer lugar, los hallazgos descritos permiten identificar una transformación radical en las dinámicas comunicativas de los pasantes, quienes reconocen haber operado inicialmente bajo una estructura de "escucha reactiva". Como lo manifiesta explícitamente uno de los participantes al reconocer que su tendencia habitual consiste en "escuchar para responder" en lugar de "escuchar para comprender", la confrontación con la realidad asistencial puso de manifiesto que los formalismos académicos tradicionales suelen adiestrar al estudiante para la réplica inmediata y el debate técnico, invisibilizando las necesidades genuinas del ciudadano. Este quiebre cognitivo posibilitó el desarrollo de una escucha asertiva y consciente, orientada a identificar la raíz del conflicto y no únicamente su expresión normativa.

Asimismo, las respuestas denotan una toma de conciencia imperativa respecto a la aplicación práctica del enfoque diferencial y la miopía institucional que a veces rodea el acceso a la justicia. Los estudiantes confiesan abiertamente haber ignorado de manera involuntaria los factores de vulnerabilidad que afectan a los usuarios, reconociendo vacíos procedimentales específicos en la atención a personas con discapacidad y poblaciones de especial protección constitucional. Al admitir el riesgo de incurrir en conductas discriminatorias por omisión o falta de herramientas conceptuales, los pasantes validan la necesidad de trascender la neutralidad abstracta de la ley para empezar a evaluar las condiciones socioeconómicas, físicas y cognitivas particulares de los consultantes.

Finalmente, el análisis cualitativo deconstruye el concepto clásico de imparcialidad jurídica, el cual suele ser interpretado de forma errónea en la academia como un distanciamiento afectivo o una neutralidad fría e indiferente. Los futuros profesionales concluyen que la verdadera labor del conciliador no se limita a mantener una postura neutral, sino que exige el codiseño de fórmulas alternativas de arreglo que respondan a las necesidades reales de las partes, reconociendo que los conflictos portan una alta densidad emocional que no puede ser evadida. Al asumir que la gestión legal requiere otorgar espacios de validación afectiva y contención psicosocial —incluso mediante breves periodos de atención focalizada—, los pasantes legitiman la intersección entre el Derecho y las ciencias del comportamiento como un vehículo idóneo para garantizar un trato digno, restaurativo y socialmente sostenible.

Conclusiones

- **Impacto de la interdisciplinariedad en el acceso a la justicia:** La articulación técnico-práctica entre la Psicología Jurídica y el Derecho demostró ser un mecanismo eficaz para dar cumplimiento al artículo 1 de la Constitución Política y a la Ley 2113 de 2021. Al humanizar el ejercicio legal, el Consultorio Jurídico no solo garantizó la representación técnica de la población vulnerable, sino que dignificó el trato al ciudadano mediante un enfoque diferencial consciente y empático.
- **La formación socioemocional como competencia jurídica medular:** Se constató que las habilidades blandas (empatía, asertividad y autorregulación emocional) no emergen de forma estrictamente espontánea en la práctica, sino que requieren un entrenamiento pedagógico, sistemático y supervisado. Estas capacidades optimizan de forma directa la calidad de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) operados en el Centro de Conciliación.
- **El cuidado de la salud mental del operador jurídico:** En concordancia con la Ley 1616 de 2013, se evidenció que la sostenibilidad y excelencia del servicio asistencial gratuito del Consultorio Jurídico están ligadas al bienestar psicológico de sus propios estudiantes. Los espacios de apoyo psicosocial e intervención en crisis resultan indispensables para mitigar

el impacto del desgaste emocional inherente a la resolución de conflictos sociales de alta sensibilidad.

12. Anexos



Facultad de Derecho
Consultorio Jurídico y
Centro de Conciliación
Campus

KIT DE EMERGENCIA JURÍDICA PARA REGULAR TUS EMOCIONES

EL SEMÁFORO DEL LITIGANTE



En el ejercicio del Derecho, sabemos que un mal precedente puede arruinar una línea jurisprudencial entera. Lo mismo ocurre con tu salud mental. Si no identificas el "sentir" hoy, dictarás una sentencia errónea sobre tu actuar mañana.

Liderazgo estratégico con visión Neogranadina



Facultad de Derecho
Consultorio Jurídico y
Centro de Conciliación
Campus

EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO EMOCIONAL

No dejes que el estrés dicte tu sentencia

SOS Emocional: Recursos de Casación Inmediata

Cuando el sistema colapsa (en pleno parcial de Civil o Penal), aplica estas técnicas:



Impugna tus Pensamientos Automáticos

Cambia tu narrativa interna para no caer en la "culpa procesal":



*Segundos de calma salvan horas de arrepentimiento (y expedientes disciplinarios):

Liderazgo estratégico con visión Neogranadina

SITUACIÓN

(Qué ocurre, con quién estoy, dónde...)



PENSAMIENTO

(Què se me passa per la mente, què me digo a mi
mismo/a de mi, de los demás o de la situación...)



SENTIMIENTO

(¿Qué siento? ¿Qué está pasando con mi cuerpo? enfado, tristeza, culpa, etc.) Nivel de la emoción



REFLEXIÓN

REFLEXION
(Cómo es la realidad del evento ...)



ACCIÓN

(Cómo actúo ante la situación, qué pasa después, ...)



“Estoy en una audiencia simulada, viene mi turno y la contraparte está dando muy buenos argumentos, creo que no voy a poder con esto es como si no pudiera responder bien me cuesta respirar de tanta ansiedad. Pero, es mi primera audiencia simulada y puedo preguntar al docente si tengo una duda. Voy a verificar los argumentos que prepare, continuare con los puntos que menciona la contraparte cuando el juez me lo permita”

En caso de sentirte de esta forma acude a los canales de ayuda institucionales **COASE** para recibir acompañamiento o a las asesorías en psicología del consultorio jurídico.

Liderazgo estratégico con visión Neogranadina

EL CÓDIGO SUSTANTIVO DE LA PSIQUE: CATÁLOGO GENERAL DE EMOCIONES

Cada elemento representa una "fuente de derecho" interna, con diferentes "pesos atómicos" que influyen en tus decisiones y, en última instancia, en la sentencia de tu vida profesional.

“La identificación del hecho emocional es el presupuesto procesal indispensable para una decisión racional.”

Ejemplo Práctico

Imagina que estás en un juicio simulado y sientes **ira (rojo)** hacia la contraparte. Tu análisis legal interno debe ser: "Estoy bajo el efecto de un elemento altamente reactivo (Rojo). Esto puede viciar mi próxima objeción y llevarme a un **ultra petita emocional**. Aplico un recurso de reposición: Respiración 4-4-6. Deseo un peritaje de un elemento Rosa, como la **Confianza (Oro)**, para entender la situación y dar mi argumento sin nublarlo por la emoción ni perder el enfoque jurídico."

Liderazgo estratégico con visión Neogranadina

¿CÓMO IDENTIFICAR Y PREVENIR EL BURNOUT académico?

El burnout académico es un estado de estrés crónico o agotamiento que afecta tu **bienestar, motivación y rendimiento**.

SÍNTOMAS COMUNES

- Fatiga física y mental
- Falta de motivación
- Indiferencia o apatía
- Dificultad para dormir o relajarse
- Aislamiento social

¿QUÉ PUEDES HACER?

- Identifica y acepta lo que sientes
- Organiza tu tiempo y establece prioridades
- Descansa, duerme bien y muévete
- Habla con alguien de confianza
- Pide ayuda profesional si la necesitas

Tu salud mental es tan importante como tu formación académica.
No estás solo, pedir ayuda es un acto de valentía.

Pequeños **cambios** hoy pueden evitar grandes cargas mañana.

TIPS PARA PREVENIR EL BURNOUT

- Aprende a decir "No"
- Dedicate tiempo
- Establece objetivos realistas

SE PUEDE GENERAR POR FACTORES COMO

- ✓ Altas cargas académicas
- ✓ Exceso de responsabilidades
- ✓ Falta de tiempo personal
- ✓ Presión por resultados
- ✓ Problemas personales o económicos

Liderazgo estratégico con visión Neogranadina





13. Referencias

Arboleda López, A. P. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar*, 17(33), 81–96.
<https://doi.org/10.22518/16578953.900>

Brown, N. L. (2025). Access to justice and dispute resolution skills. En *The Other Side of the Bar* (pp. 217–245). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-96-9748-9_10

- Centro de Estudios de Justicia de las Américas [CEJA]. (2024). Vías de solución de conflictos de familia y vivienda en Colombia. CEJA. <https://biblioteca.cejamericas.org/handle/2015/5736>
- Cortina Dávila, A. B., Contreras Hernández, H., & Alvarado Rivera, A. (2023). Las destrezas que contribuyen en la formación del abogado en la sociedad contemporánea. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, XI(1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i1.3823>
- Delgado Venegas, P. E. (2025). Los problemas familiares y su abordaje profesional desde la mediación como resolución de conflictos en los centros de mediación de Manabí, años 2024–2025 [Tesis de Pregrado]. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/8023>
- Herrera Acosta, C. E., & Gavilanes Alcocer, D. M. (2024). Habilidades para la vida en la formación profesional de los abogados [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/14560>
- León Cordero, M. del C., & Torres Briceño, C. A. (2026). Talleres socioemocionales como estrategia para fortalecer resiliencia y empatía preprofesional en estudiantes universitarios de derecho. Horizontes Pedagógicos, 27(2), 1–11. <https://doi.org/10.33881/0123-8264.hop.27201>
- Losada Crespo, B., & Briz Clariget, M. J. (2024). La gestión de conflictos laborales. Habilidades necesarias para el mediador laboral. Revista de Derecho (Universidad Católica Dámaso A. Larrañaga, Facultad de Derecho), 29, e3694. <https://doi.org/10.22235/rd29.3694>
- Madrigal Ferrufino, Y. L. (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. Universidad de Ciencias Comerciales. <http://repositorio.ucc.edu.ni/1356/>
- Mata Luján, M. (2019). Las habilidades personales como herramienta para liderar en el entorno empresarial de la abogacía [Trabajo Fin de Grado]. Universidad Pontificia Comillas. <http://hdl.handle.net/11531/28928>

- de Morais Sales, L. M., & Vasconcelos Lima, G. (2023). 21st most needed skills, mediation and dispute resolution skills and legal training. *Pensar – Revista de Ciências Jurídicas*, 28(2), 1–10. <https://doi.org/10.5020/2317-2150.2023.13897>
- Vázquez Fruto, R. (2012). El rol de los abogados en el estado social de derecho: Tendencias y perfiles contemporáneos. *Jurídicas CUC*, 8(1), 137–171. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4919278>
- Aboslaiman, L. (2011, November 16). *El mundo jurídico multidimensional y sus distintas dimensiones en una sociedad posmoderna y globalizada*. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/refade/article/view/6288>
- Ley 2113 de 2021 - Gestor Normativo. (n.d.). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=168026>
- Camargo Martínez, T. T., Cruz Arboleda, J. I., & Hurtado Lomas, C. R. (2022). Competencias de los egresados de la carrera de Derecho de Uniandes Ibarra. *Revista Conrado*, 18(S1), 310–319. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2344>
- Aguirre, M. L. G. (2025). *Inteligencia emocional en el derecho desde una perspectiva humanística que conlleve a la confianza en la justicia en épocas de inteligencia artificial en el ordenamiento jurídico colombiano*. Share.google. <https://share.google/c5bIhu42SDHXJWQ7w>
- Silvera Sarmiento, A., Arboleda López, A., & Saker García, J. (2015). Competencias del abogado en formación: didáctica, conocimientos y prospectiva de la formación. *Revista Lasallista de Investigación*, 12 (1), 134-146. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69542290013>
- Briz Clariget, M. J. (2021). Las habilidades sociocognitivas como herramientas en el proceso de mediación. *Ciencias Sociales Y Educación*, 10(19), 167-188. <https://doi.org/10.22395/csye.v10n19a7>

- Jiménez-Ruiz, Luz & Marín, Miladys & Tirado-Vides, María & Villalobos-Tovar, José & Muñoz-Hernández, Helmer. (2024). Habilidades sociales y competencias blandas como predictores de empleabilidad de abogados y psicólogos. *Clío América*. 18. 129-141. 10.21676/23897848.6224.
- Moreira Sarmiento, Maria. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento*. 5. 10.23857/pc.v5i5.1399.
- Sánchez, Odalys & Amar, Rachida & Triadú, Jordi. (2018). Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*. 5. 1-18. 10.21855/ecociencia.50.144.
- Romero González, J. A., Granados, I. N., López Clavijo, S. L., & González Ruiz, G. M. (2021). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral: revisión documental. *Inclusión Y Desarrollo*, 8(2), 113-127. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.8.2.2021.2749>
- Sethi, Arleen Kaur, Inteligencia emocional en la práctica jurídica: Un camino hacia la sostenibilidad y la transformación de los despachos de abogados en el siglo XXI (20 de abril de 2025). Disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=5525002> o <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.5525002>
- Ortega, M. E. C., & Coello, J. M. V. (2025). Desafíos actuales de la gestión docente: un análisis de habilidades blandas en estudiantes de Derecho. *Polo del Conocimiento*, 10(3), 3184-3208.
- Ugarte, J. V. A. C. (2025). Competencias comunicativas en el derecho. *Revista internacional CONSINTER de direito*, 111-134.
- Orozco Bustos, I., Ortega, V., & Villalobos, M. (2021). Competencias blandas y empleabilidad de los graduados del programa de Derecho de la Fundación de la Fundación Universitaria del Área Andina.
- Rivera Ricapa, A. M. (2021). Aprendizaje-Servicio en el desarrollo de habilidades blandas en estudiantes de derecho, en una universidad privada, Huancayo, 2021.
- Coloma, R., & Agüero San Juan, C. (2012). Los abogados y las palabras: Una propuesta para fortalecer competencias iniciales en los estudiantes de derecho. *Revista de derecho (Coquimbo)*, 19(1), 39-69.
- Mancera Prieto, H. B. (2019). Fortalecimiento de las competencias en expresión oral en estudiantes de Derecho de la Institución Universitaria de Villavicencio, desde una perspectiva comunicativa.

Mero, S. A. A., & Tapia, P. I. B. (2024). Habilidades reflexivas-comunicativas para el ejercicio del derecho de familia y de género de estudiantes universitarios de la carrera de Derecho: revisión sistemática. *GADE: Revista Científica*, 4(3), 337-356.

Rivera Ayala, L. A. (2023). Las necesidades de formación y competencias requeridas en los profesionales del derecho.

Campos (2012) “LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LA REALIDAD”. “La observación, un método para el estudio de la realidad” .
Compartir.Google. <https://share.Google/sygm5qza28xkjnz2q>

Blasco, T., Laura, H., & García, O. (S/f). Técnicas cualitativas: la entrevista (I).
Share.Google. <https://share.Google/sg6rkds18whoelisy>

De La Ossa V, Jaime. (2022). Habilidades blandas y ciencias. *Revista colombiana de ciencia animal recia* , 14 (1), 01. Epub 02 de noviembre de 2022.

<https://doi.org/10.24188/recia.v14.n1.2022.945>