



**Hábitos de consumo de servicios jurídico/legales en mujeres de Medellín entre los 20 y los 40 años al momento de divorciarse.**

Xiomara Alexandra Mejía García.

Trabajo de grado presentado para optar al título de Antropóloga

Asesora

Erika Cristina Acevedo Mejía , Doctor (PhD) en Antropología

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Antropología  
Medellín, Antioquia, Colombia  
2022

---

<b>Cita</b>	(Mejía García, 2022)
<b>Referencia</b>	Mejía García, X. (2022). <i>Hábitos de consumo de servicios jurídico/legales en mujeres de Medellín entre los 20 y los 40 años al momento de divorciarse</i> . [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	

---



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John Jairo Arboleda Céspedes.

**Decano/Director:** Alba Nelly Gómez García.

**Jefe departamento:** Sneider Rojas Mora.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## **Dedicatoria**

“A Falkor con amor, mi príncipe, mi sol, mi luna y mis estrellas, a Danka la mariposa tecnicolor... a Jull...”

## **Agradecimientos**

A mi familia y compañero por el apoyo incondicional para esta nueva aventura de la antropología, a mis compañeros y colegas, a mi asesora Erika Acevedo Mejía, por saber cómo guiar enseñar e ilustrar los fallos de conocimiento sucedidos en la carrera y en la tesis, ha sido uno de los mayores momentos de aprendizaje de la carrera, a Juan Felipe Isaza futuro antropólogo y colega tu apoyo y gráficas para la tesis fueron pieza clave, a mí persona por persistir.

En mi corazón están los chicos del semillero ETNOS con quienes compartí grandes encuentros.

## Tabla de contenido

Resumen .....	7
Abstract .....	8
Introducción .....	9
1 Antecedentes .....	11
2 Justificación.....	12
3 Objetivos .....	13
3.1 Objetivo general .....	13
3.2 Objetivos específicos .....	13
4 Marco teórico Adquisición y Uso de los derechos civiles por parte de la mujer .....	14
4.1 Libertades y derechos de la mujer en Colombia 1932 a 2020. ....	18
5 Antropología Del Parentesco: El Matrimonio, La Mujer y Su Rol Social En La Familia.....	23
5.1 El matrimonio en Colombia .....	32
6 Metodología .....	35
7 Identificar la Frecuencia de la Aplicación del Modelo de Decisión de Compra de Servicios Legales de la Dra. Eva Brunch.....	42
8 Resultados .....	49
8.1 Criterios De Inclusión, Exclusión De La Muestra. ....	50
9 Hallazgos.....	65
10 Discusión.....	69
11 Conclusiones .....	76
Referencias .....	80

## Lista de tablas

<b>Tabla 1</b> Herramienta de preguntas.....	38
<b>Tabla 2</b> Datos estadísticos obtenidos de la muestra total. ....	39

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Diagrama de Parentesco .....	26
<b>Figura 2</b> El modelo de decisión de compra expuesto por Day & Barksdale.....	47
<b>Figura 3</b> Resultados como conoció nuestros servicios periodo de tiempo entre enero de 2015 a diciembre de 2016. ....	50
<b>Figura 4</b> Resultados como conoció nuestros servicios periodo de tiempo entre enero de 2019 a diciembre de 2020. ....	51
<b>Figura 5</b> Resultados comparativos entre los periodos de muestra de la pregunta cómo conoció nuestros servicios periodo de tiempo entre enero de a diciembre de cada año muestreado .....	52
<b>Figura 6</b> Resultados variable tipo de matrimonio periodo de tiempo entre enero de 2015 a diciembre de 2016. ....	53
<b>Figura 7</b> Resultados variable tipo de matrimonio periodo de tiempo entre enero de 2019 a diciembre de 2020. ....	54
<b>Figura 8</b> Resultados variable tipo de genero del solicitante periodo de tiempo entre enero de 2015 a diciembre de 2016. ....	55
<b>Figura 9</b> Resultados variable tipo de genero del solicitante periodo de tiempo entre enero de 2019 a diciembre de 2020. ....	56
<b>Figura 10</b> Resultados comparativos entre los periodos de muestra a la variable genero del solicitante periodo de tiempo entre enero de a diciembre de cada año muestreado.....	57
<b>Figura 11</b> Resultados variable divorcio con hijos menores de edad y sin hijos menores periodo de tiempo entre enero de 2015 a diciembre de 2016.....	58
<b>Figura 12</b> Resultados variable divorcio con hijos menores de edad y sin hijos menores periodo de tiempo entre enero de 2019 a diciembre de 2020.....	60
<b>Figura 13</b> Resultados variable divorcio con hijos menores de edad y con hijos mayores de edad periodo de tiempo entre enero de 2015 a diciembre de 2016.....	61
<b>Figura 14</b> Resultados variable divorcio con hijos menores de edad y con hijos mayores de edad periodo de tiempo entre enero de 2019 a diciembre de 2020.....	62
<b>Figura 15</b> Resultados variable divorcio entre parejas multiculturales periodo de tiempo entre enero de 2015 a diciembre de 2016.....	63
<b>Figura 16</b> Resultados variable divorcio entre parejas multiculturales periodo de tiempo entre enero de 2019 diciembre de 2020. ....	64

## Resumen

Esta tesis es producto de un largo recorrido en la mente de quien escribe, pues en mi labor como dependiente jurídica, he encontrado que muchas de las veces el proceso de divorcio obedece a una serie de elaboraciones personales, de unas historias, recorridos culturales, familias, procesos de liberación económica y transformación de 'lo femenino' frente a su percepción como mujer en la cotidianidad. Este asunto particularmente es bastante importante para el estudio de la antropología ya que no existen estudios formales que vinculen el matrimonio, el área del derecho civil y el divorcio, desde una perspectiva antropológica.

Lo anterior, me llevó a preguntarme en muchas ocasiones, qué tipo de situaciones cruzan la vida marital para culminar en un divorcio con mayor frecuencia, dándole una mirada antropológica a la decisión de adquisición de servicios jurídicos hoy día por parte de la mujer. Por medio de estudio de una muestra seleccionada en los archivos del bufete de abogados en el que he venido laborando durante los últimos 10 años, además de la información etnográfica recaudada durante el proceso de escritura de mi presente trabajo de tesis.

*Palabras clave:* Antropología del Parentesco, Derechos, Mujer, Cultura, Matrimonio, Divorcio.

### **Abstract**

This thesis is the product of a long journey in the mind of the writer, in my work as a legal clerk, I have found that many times the divorce process is due to a series of personal elaborations, stories, cultural journeys, families, processes of economic liberation and transformation of the feminine in the face of her perception as a woman in everyday life. This particular matter is quite important for the study of anthropology since there are no formal studies that link marriage, civil matters and divorce; from an anthropological perspective.

Which led me to wonder on many occasions, what kinds of situations cross marital life culminating in divorce more frequently, giving an anthropological look at the decision to acquire legal services today by women. Through the study of a selected sample in the archives of the law firm in which I have been working for the last 10 years, in addition to the ethnographic information collected during the writing process of my present thesis work.

*Keywords:* Anthropology of kinship, Rights, Women, Culture, Marriage, Divorce.

## Introducción

En la vida existen ritos por los cuales el ser humano va pasando a medida que avanza en etapas, estos ritos como bien diría Van Gennep en su obra los ritos de paso al respecto del matrimonio, son ampliamente descritos y compilados en muchas y extensas obras, “abundan los documentos detallados, faltan las monografías explicativas y difieren extremadamente las interpretaciones ofrecidas” (Gennep 1969, p. 64), aludiendo a la falta de una comparación minuciosa en el rito ceremonial como tal, para lo cual sería necesario abordar el matrimonio y los lazos de parentesco que allí se forjan desde una cosmovisión, cultura, familia, educación, condición socioeconómica, religión, es decir, un sin número de variables que conforman el ethos de la recién formada pareja.

Muchos estudios antropológicos de parentesco en los últimos sesenta años, han girado en torno a dos enfoques; uno es la teoría de la filiación y el otro la teoría de la alianza, en cada caso, se estudia la particularidad, dentro de intereses teóricos generales. Durante el siglo XIX la mayoría de los interesados en dicho tema eran, además de antropólogos, abogados de profesión, es el ejemplo de Bachofen (1861), McLennan (1865) y Morgan (1885) entre otros, quienes desde diferentes investigaciones aportaron a la teoría del parentesco, con diversos estudios al respecto del matrimonio, los tipos de alianzas maritales y de la misma manera la posibilidad de que estos lazos sean permanentes, o no, en las diversas comunidades, nutriendo de esta manera las discusiones de los últimos años.

En este trabajo he tratado de hablar y abordar la cultura marital desde diferentes ritos, no obstante, el objeto mismo de mi estudio son los hábitos de consumo de servicios jurídicos en mujeres de Medellín entre los 18 y los 35 años al momento de divorciarse. Además del enfoque antropológico, quise darle una mirada al ámbito legal, puesto que los servicios jurídicos freelance tienen unas normas conservadoras de publicidad y oferta de servicios; pero, como muchos otros, han venido cambiando con el tiempo y con las nuevas tecnologías, las posibilidades de acceso a las redes que generan usuarios más informados, con mayor claridad en sus procesos, y que buscan calidad y precios más accesibles.

Las estrategias de publicidad antiguas propendían porque el abogado con poca competencia en el mercado, pudiera ofrecer servicios a precios inflados. Aunque existen lugares que “han permanecido ajenos a procesos de gestión e innovación empresarial en muchos países, las normas se han flexibilizado un poco y la adaptación de las nuevas tecnologías a los diferentes campos de profesión liberal, han ampliado la forma en que se puede alcanzar un cliente” (Brunch, 2016). Esto, aunado a que hoy día la mujer tiene una mayor posibilidad de elegir y guiarse por sus propias decisiones, debido a una nueva independencia económica producto de la revolución industrial y las guerras, además de una larga historia de batallas ganadas en el campo de los derechos civiles; lo anterior, abre un sin número de posibilidades a la hora de elegir cuándo y con quién llevar a cabo el proceso de divorcio.

Esto me ha llevado a preguntarme, tanto por las motivaciones a la hora de finalizar con una institución importante en la vida de muchas personas, como lo es el matrimonio, y con los lazos filiales que se habían consolidado anteriormente, como a pensar en cuáles son los factores sociales, económicos, educativos, culturales y religiosos que influyen en una mujer al momento de tomar la decisión divorciarse y cuáles son los factores ponderados por ellas al momento de elegir con qué abogado llevar a cabo ese proceso.

## **1 Antecedentes**

No existen documentos similares abordados desde la antropología directamente que relaciones el derecho, la historia de los derechos civiles de la mujer, el marketing y la antropología del parentesco como se realizó dentro del abordaje de este documento, sin embargo existen otros documentos con investigaciones que tocan algunos temas relacionados con la manera en que se realiza el marketing actualmente para empresas jurídicas, este tipo de textos fueron trabajados para este proceso de construcción de trabajo de grado tales como: Eva Brunch Maseras. Tesis doctoral, marketing de servicios jurídicos de pequeñas y medianas empresas, 2016, Natalia Tobón franco, Marketing Jurídico. sus relaciones con la Responsabilidad Profesional, 2008 Bogotá Colombia, La evolución de las estrategias de marketing en el entorno digital: implicaciones jurídicas, Rivera Sanclemente, María del Rosario 2016

## 2 Justificación

Este trabajo es una labor que se ha ido consolidando durante el tiempo que he realizado mis estudios de antropología, en combinación con mi trabajo y los acercamientos a las familias que han pasado por mi lugar de trabajo, para la selección de la muestra elegí trabajar el grupo de mujeres que he notado con anterioridad que se divorcian con mayor frecuencia, o las que para el estudio de caso particular de este bufete de abogados tiene mayor afluencia, que es entre los 20 y los 40 años de edad, la elección de trabajar con mujeres se debe a que dentro de las conversaciones llevadas a cabo previamente con los clientes, en donde se realiza la exposición del proceso de manera primaria, existe de un modo u otro la referencia a la toma de decisiones por parte de la mujer.

Dichos cambios que en algunos casos se relacionan con el entorno, otras veces con la cultura y otras con las nuevas formas de ver y asumir el amor por parte de las parejas, forman el nuevo panorama de las familias, siendo en muchos de los casos una imagen real muy distante a la familia ideal que se manejaba a comienzos del siglo XX. Esto bien sea de modo que la mujer quien se encuentra en la relación es la que realiza el duelo, generalmente previo a la ruptura para posteriormente solicitar el divorcio, o que después de permanecer separados durante un tiempo y rehacer la vida de las personas con parejas nuevas, sea la mujer de la nueva relación quien exija a su esposo formalizar la ruptura con la pareja anterior, de manera legal y definitiva. Fue de este modo que se formó la teoría enfocada al trabajo de género, donde la mujer a raíz de los cambios socioculturales sufridos durante los últimos 20 años ha tomado un mayor protagonismo, posibilidad de decisión sobre su vida, de manera económica y de esta misma forma en otros aspectos relacionados con lo social y el papel que toma como miembro de la familia.

### **3 Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Identificar los hábitos de consumo de servicios jurídicos/legales en mujeres de Medellín entre los 18 y los 40 años al momento de divorciarse.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Construir una línea de tiempo histórico-jurídica sobre el pleno uso de los derechos civiles por parte de las mujeres.
- Definir el rol social de la mujer en la familia desde la Antropología del parentesco y el matrimonio.
- Identificar cualitativamente las características de las parejas al momento de realizar el divorcio.
- Explorar la aplicación del modelo de decisión de compra de servicios legales (Eva Brunch, p. 151 149-159 )

#### 4 Marco teórico Adquisición y Uso de los derechos civiles por parte de la mujer

Desde la época de los romanos la mujer era vista en el contexto social como una criatura incapaz de administrarse, de tomar decisiones y de poseer cosas, por tanto, era necesario que existiera la figura del varón para encargarse de administrar y regir las decisiones de la mujer. En el campo de lo legal, “en el derecho privado, [se generaron] unas codificaciones civiles que a principios del siglo XIX recogieron el derecho romano y germánico que subordinan la mujer a la potestad del hombre” (Gaviria, Álzate, et al., 2013 p. 2).

Teniendo en cuenta que la formación de lo que conocemos como las polis romanas, se desarrollan hacia el siglo VII a.C, tomaremos un breve recorrido histórico por lo que ha sido la consecución de los derechos con los que hoy goza la mujer dentro del núcleo familiar y como sujeto de derecho en la vida civil. Según explica Quevedo

La sociedad romana concibió a la familia primitiva como un “mini-estado” liderado por la autoridad de un patriarca denominado *Pater familias*. Se le consideraba como el único capacitado para gobernar a su familia y ejercía su poder sobre todos los bienes y personas que la componían (Quevedo 2017, p. 4).

Para los romanos existían descripciones claras de los roles de cada persona y de su ocupación dentro de la familia, en la cual, el rol de la mujer se encontraba plenamente definido. en su tesis sobre el status jurídico de la mujer en la antigua roma expresa se:

Pese a que la recién nacida cumpliera con todos los requisitos exigidos y tuviera plena capacidad jurídica, siendo titular de derechos y obligaciones, nunca tuvo plena capacidad de obrar para poder ejercitarlos por ser considerada incapaz por razón de sexo (Quevedo 2017, p. 4)

posteriormente, con la expansión del imperio romano durante el año 27 a.C y el 330 d.C, estas nociones se extienden por medio del etnocentrismo y la evangelización de los pueblos.

Sin embargo, en contraposición a esto existen otros estudios relacionados a las concepciones de familia en otros contextos, culturas y códigos estructurales, por ejemplo, (Bachofen 1861) uno de los juristas y antropólogos que se dedicó a estudiar las diferentes formas

del parentesco, en su obra *El Matriarcado* por medio de estudios de Grecia y sus mitos, propuso que en las sociedades llamadas simples era la mujer quien fijaba las normas de parentesco ya que la promiscuidad sexual inherente a las pulsiones básicas del hombre, no le permitía saber cuál era su progenie (tabú del incesto); debido a esto las mujeres también manejaban el control político y en cierta forma la economía. De este modo podríamos hablar de la mujer como un sujeto regulador social que, a su vez permite fijar normas de conducta, dinámicas sociales e incluso las dinámicas de parentesco, siendo ella quien tendría la potestad para decidir cuáles mujeres se aparearían con determinados hombres.

Aunque es por medio de los sistemas de colonización que se genera una globalización cultural, moral y social, generando estructuras colectivas a fuerza, con respecto a las relaciones de la familia, esto también toma fuerza con lo que describió (Durkheim 1985) como hecho social total en el aspecto morfológico, dando forma a la estructura social; con respecto a las normas externas que son modeladoras de la conciencia, el comportamiento y sus características básicas. Morgan por su parte afianzó los estudios de materialismo histórico de Marx y de Durkheim, de manera totalmente independiente en su publicación *Una Solución Conjetural al Origen Clasificador de las Relaciones* donde afirma que los sistemas clasificatorios cambiaron por los descriptivos, dentro de los ámbitos relacionados al parentesco en respuesta a la satisfacción de las necesidades de la propiedad privada. Los sistemas de parentesco incluyen una historia, esta se traduce en el materialismo histórico en relación a la familia, los cambios ocurridos en esta y sus estructuras de poder. Es así como se puede observar que existe una relación entre función y relación en los patrones de parentesco.

Desde la óptica anterior con los cambios generales en las estructuras morales socioculturales la mujer, después de ser despojada de sus capacidades civiles, se convierte en una especie de objeto de persecución por parte de la iglesia romana, que se extendió rápidamente por todo el continente europeo y los nuevos reinos conquistados en las cruzadas religiosas. Por medio del libro escrito en 1486 por dos monjes dominicos, en el acto, y a lo largo de los tres siglos siguientes, se convirtió en el manual indispensable y la autoridad final para la Inquisición, para todos “los jueces, magistrados y sacerdotes, católicos y protestantes, en la lucha contra la brujería en Europa” (Kramer, Sprenger, 1486, p. 3) y en lo que llamaron el nuevo mundo.

A nivel mundial, a finales del siglo XVIII con la revolución francesa y hasta entrado el siglo XX, las mujeres han sido sujeto de lucha y cambios adquiriendo derechos e igualdades dentro del contexto en el que viven, en “lo relacionado con la independencia respecto del marido, la libertad para decidir con quién casarse y cuándo divorciarse y, en general, sobre la superación de su incapacidad política y civil” (Gaviria Álzate, et al., 2013, p. 5) ha sido uno de los temas fundamentales de la lucha por el cambio.

A causa de la revolución francesa

las mujeres exigieron ser independientes de sus maridos, autónomas en las decisiones sobre su vida marital, y posteriormente, poder elegir a sus gobernantes y aspirar a ostentar tal posición. Pero la legislación de los nuevos Estados liberales, y especialmente el Código Civil napoleónico de 1804 – fuente material de otros códigos europeos y americanos (Guzmán, Brito. 2000, p. 289).

Sin embargo, este proceso no fue inmediato, fácil o muy ligado a la revolución, pero sí estuvo muy ligado a la proclamación de estos ideales.

Por el contrario, la mujer encontró que “Estas aspiraciones recogieron normativas romanas y germánicas que subordinan a la mujer a la potestad del hombre, y le impidieron la independencia que ella buscaba, particularmente si la mujer estaba casada” (Arnaud, D, 1993, p. 127). son los países industrializados los que van a experimentar los primeros cambios en las libertades de la mujer.

los primeros logros comienzan en países como Inglaterra, los países nórdicos, otro factor que influyó en que la mujer pudiera ingresar a trabajar y estuviera lejos de la potestad del hombre es el paso de la guerra por algunos países. (Gaviria, Álzate, et al..2013 p 142).

Pese a estos avances muchos países continúan con un sesgo hacia la mujer, subrogada a la potestad de su esposo o padre, en algunos casos los hermanos, no importando que fueran menores, “Durante los siglos XVIII y XIX encontramos varios filósofos y pensadores europeos que justificaron la existencia de la potestad marital que el marido ejercía sobre su mujer. Algunos defendieron la dependencia de la mujer del hombre” (Crampe Casnabet, 1993, p. 104). En el nivel

pragmático, sin embargo, no en el ámbito de lo que se considera posible, aceptable o imaginable; se hablaba de una independencia nueva de la mujer, pero las imposiciones patriarcales que se pueden remontar al derecho romano seguían plenamente presentes.

En Colombia se perpetúa este pensamiento por medio del código civil de Andrés Bello, el cual entró en rigor a partir de 1857 y ha permanecido vigente hasta hoy. Con un código civil que en Colombia data del siglo XIX y que además recoge todos los preceptos napoleónicos, que provienen a su vez de los ideales de las polis romanas, podemos encontrar que aún hoy con realizar una breve búsqueda en el código civil encontramos los remanentes de dicho control sobre la mujer y aún más todavía existe en él las palabras (mujer incapaz).

De este modo teniendo en cuenta el ámbito cultural, en el sentido de la lógica social, instaurada en un nivel más abstracto o fundamental que la semántica o los significados disponibles en la lengua, “Las normas sobre matrimonio y potestad marital las que explicaban por qué las mujeres casadas, no las solteras o viudas, reclamaban la capacidad civil para administrar y disponer de sus propios bienes.” (Gaviria, et al., 2013 p 143), puesto que era mayor la imposibilidad de tomar decisiones si se estaba casada. Comienzan a darse paso en el mundo de lo civil después de las guerras, que generan un desplazamiento de la fuerza laboral masculina a los frentes de batalla y envió la mujer a la fuerza laboral.

Finalmente, la liberación se comienza a dar en países ligados a la guerra y la revolución industrial, en el Reino Unido el fenómeno ocurre en 1882, Noruega, Finlandia y Suecia le otorgan la capacidad civil a la mujer en 1918, 1919 y 1920, respectivamente. Y en Estados Unidos se comienza a dar capacidad en algunos Estados a finales del siglo XIX (Gaviria, et al., 2013, p. 144).

Esto se expande a los países con modelos de derecho Anglosajón y alemán por sobre todo.

En América Latina los procesos de emancipación femenina se dan de una manera diversa, y un poco más tardía en algunos de los casos “en el siglo XIX fue Costa Rica. En las primeras dos décadas del siglo XX fueron reformados en el mismo sentido los Códigos Civiles de México, Brasil, Cuba, El Salvador, Honduras y Nicaragua. En 1932 lo hizo Colombia (Gaviria, et al., 2013

p. 143), pero solamente hasta años posteriores se dan las libertades totales y se otorga la plenitud de los derechos civiles de la mujer.

En Colombia La Ley 28 de 1932 estableció en su artículo primero que “durante el matrimonio cada uno de los cónyuges tiene la libre administración y disposición tanto de los bienes que le pertenezcan al momento de contraerse el matrimonio o que hubiere aportado a él” (Gaviria, et al., 2013 p. 146). Pese a este nuevo logro solo hasta 1974 la mujer es declarada en igualdad de condiciones y derechos por medio del decreto 2820, posteriormente el Decreto 772 de 1975, que modifica las condiciones correspondientes a la liquidación de la sociedad conyugal y todo lo correspondiente a los bienes, la Ley 1 de 1976 donde se le da a la mujer la potestad de solicitar el divorcio en igualdad de condiciones. De este modo se consolida un bloque importante de modificaciones a los derechos civiles de la mujer en Colombia durante la década de 1970.

A finales del siglo XX en la década de los 90 inicia otra gran oleada de cambios originada desde lo jurídico, por ponencias de magistrados de la suprema corte o por algunos abogados, que en búsqueda de mejorar el sistema de derecho en Colombia presentan diversos puntos de vista aludiendo a la obsolescencia de la norma con respecto a la inclusión y la mejora de los derechos civiles de las y los colombianos. El artículo 10 de la Ley 25 de 1992, le da la posibilidad a la mujer de tener una voz propia en un arbitraje, la Sentencia C- 174-96 del 29 de abril de 1996 nos otorga igualdad de condiciones como cónyuges en las sucesiones, la Ley 962 de 2005 modifica las disposiciones de trámites facilitando la solicitud de divorcios ante otras entidades, y la constitución política de 1991 que reconoce la igualdad de derechos en los seres humanos.

#### **4.1 Libertades y derechos de la mujer en Colombia 1932 a 2020.**

Durante el tiempo que he trabajado en el bufete, me ha llamado mucho la atención el hecho de que algunas mujeres expresaron: --No necesito nada de él, solo quiero que me firme-- o la otra expresión muy común es: --quiero saber cuáles son mis derechos, qué parte de los bienes me toca-, en ambos casos existe un deseo de independencia, quieren el divorcio, unas son autosuficientes al punto de no querer relación ni dinero del hombre, otras según me han explicado tienen invertido

tiempo, en un matrimonio con alguien con quien han construido un patrimonio y no desean irse sin nada.

Es por esta razón que, en el desempeño de mi trabajo, con las preguntas frecuentes comencé a estudiar parte de la historia del divorcio en Colombia, comencé a notar con esto que es un tema reciente, que las personas en la antigüedad no se divorciaban, que una mujer no gozaba de la posibilidad de solicitar su independencia, me llevó a pensar muchas veces en algo que me decía mi abuela --mija el matrimonio es la ley del aguante--. Le pregunté a mis compañeros en el trabajo y me respondieron que lo más común era que las mujeres en la antigüedad estuvieran dedicadas a la crianza, que no tenían derechos plenos y que el divorcio era algo relativamente nuevo, esto es compatible con pensamientos de la época.

Por lo que me pareció pertinente comenzar por una breve mirada al recorrido histórico de los derechos de la mujer en Colombia y cómo logramos tener uso pleno de nuestras capacidades civiles, como se comenzó a dar el cambio en el contexto, cuáles fueron los pasos históricos para que la mujer pasara de la esfera privada a la pública. “Para el filósofo Immanuel Kant, las mujeres, a diferencia de los hombres, tienen una débil inclinación a las pasiones, por lo cual es conveniente que permanezcan entre ciertos límites dentro de la casa; específicamente, ocupándose de los oficios domésticos” (Gamboa, 2016 p 75). La asimilación de lo privado ("ama de casa") en la mujer y de lo público (administrador del hogar/ proveedor) con el hombre, está sostenido por el "sentido común" lo que entra en cuestión no es el solo lenguaje con el uso que propone (y existe en algunos países) de hablar de "amos de casa" y considerar a la mujer como mano de obra o proveedora de ingresos del hogar. Sino la lógica cultural misma de que el poder del Estado supone un modelo patriarcal (un marco social-cultural en términos de Lakoff. 1986), estas razones generaron durante muchos años, un temor a que las mujeres no se pudieran regir solas especialmente en un mundo que ha favorecido, la posición masculina donde argumentos como el de Kant generaban un sostén social teórico.

Colombia a finales del siglo XIX estaba en un proceso de reformas y conflictos sociopolíticos, se había abierto a culturas extranjeras que llegaban de todas partes, para ampliar el panorama nacional, en la necesidad de adaptarse y cambiar conforme lo exigía el medio, nuestro

país comenzó a incorporar, modas, vestidos. A propósito del tema Patricia Londoño historiadora de la universidad de Antioquia escribe en el Boletín Cultural y Bibliográfico refiriéndose a Bogotá en su artículo la mujer santafereña del siglo XIX “En esta ciudad se vive creciente actividad: se abren bancos y almacenes y la élite imita a Europa en su afán de sentirse unida al progreso.” (Boletín Cultural 1984, p. 3). Los cambios abren la puerta a mirar a la mujer europea trabajadora, con un poco más de independencia. Los cambios incorporados a partir de este momento en las sociedades colombianas eran descritos por algunos costumbristas de la época: “José María Vergara y Vergara fechaba cambios significativos en la sociedad Bogotana así: “¡en 1813 se recibía invitación a una tertulia con chocolate, en 1848 se ofrecía café, y en 1865 era una invitación a tomar el té!” (Londoño, 1984, p. 4), conforme estos cambios surgen en el país, las modas no solo traían consigo la ropa o la comida, sino también una nascente necesidad de cambio en los órdenes sociales. No aplica para casos en los que no se haya dado un trasfondo histórico similar, como el caso de grupos tribales con otra historia de relaciones de poder, o grupos estatales en los que la combinación de moral, religión, derecho y relaciones de producción es diferente. hacia las condiciones estructurales en que "lo justo" se derivó de un tipo de relaciones sociales (y de poder), consideradas inamovibles.

Por tanto, al mismo tiempo que las fuerzas laborales de otros países veían nutridas sus filas por personal femenino, a causa de la primera guerra mundial y la industrialización, nuestro país también lo hace por diversas causas. Ya para principios del siglo XX había algunas mujeres en las diferentes clases sociales que surgieron en Colombia. Una de las mujeres más destacadas de su época es María Cano de quien la historiadora Magdala Velásquez Toro opinó para la Agencia de Información Laboral:

Una faceta importante de María Cano fue su carácter de intelectual, con acceso a los libros, en una época en que las mujeres librepensadoras eran rechazadas, amenazaban la feminidad y la institución del matrimonio, era una transgresión. (Agencia de información laboral AIL, Velásquez M.)

Estos abrieron el espacio para que las mujeres comenzaran sus luchas después de la redacción del código civil de Andrés Bello donde eran consideradas bajo la potestad y

administración del hombre. La Ley 28 de 1932 del congreso de la república de Colombia estableció en sus cinco primeros artículos, que el primer paso para la independencia de la mujer y la igualdad dentro del matrimonio, no obstante, y pese a este pequeño logro, faltarían muchos años para que la mujer alcanzara el status del que hoy gozamos algunas de nosotras, de poder regirnos plenamente, vivir sin temor al qué dirán y tomar la decisión de quién podrá, o no, acompañarnos el resto de nuestras vidas, o continuar solas.

En la Constitución Política de 1832 se establece que para poder ejercer el derecho al voto se requería “ser hombre, mayor de 21 años, casado y poseer bienes de fortuna” (Hurtado, 2017, p. 5). Por las razones expuestas anteriormente la mujer no era considerada apta para tener un criterio propio, que le permitiera elegir sus regentes, y si tomamos el concepto de (Kant 1784) éramos débiles y pasionales, para elegir con lógica y criterio un dirigente. A partir de 1932 comienza en Colombia un cambio importante para la consecución de los derechos e igualdades, pues a partir de este año se inicia a crear una serie de legislaciones, más amigables con el uso de los derechos de la mujer. Estos otorgaron funciones muy básicas, pero encaminaron a una serie de avances que se fueron consolidando desde ese año a la fecha actual, con las últimas legislaciones que se han dado y las que se siguen luchando; a propósito de la posibilidad de elegir plenamente sobre sus cuerpos.

El primero de diciembre de 1957, las mujeres en Colombia acuden a las urnas por primera vez a votar; este derecho de la mujer en Colombia fue aprobado el 25 de agosto de 1954 a través del acto legislativo No. 3 de la Asamblea Nacional Constituyente bajo la dictadura de Gustavo Rojas Pinilla (Hurtado, 2017), en la conmemoración del 60 aniversario del voto femenino en una edición especial en la revista nuestra huella, se menciona cómo la mujer en aquella época, era reducida a la crianza de los hijos y el hogar.

A partir de este momento la mujer comienza una lucha directa por la participación política, es decir, por la posibilidad de elegir y de ser elegida. Posteriormente, el decreto 2820 de 1974 del Ministerio de justicia, por el cual se otorgan iguales derechos y obligaciones a las mujeres y a los varones se realizaron las modificaciones a varios artículos del código civil, sin embargo, estos artículos fueron modificados, mas no eliminados del código o reescritos nuevamente, lo que nos permite visualizar la norma como era y su modificación o derogación según sea el caso.

Posteriormente comenzamos a ver en Colombia mayor participación e independencia de la mujer en diversos ámbitos, políticos, sociales, laborales, universitarios, pero el discurso predominantemente masculino ha imperado por tantos años que aunque se hayan ganado las batallas en papel,

El dominio masculino está suficientemente bien asegurado como para no requerir justificación: puede limitarse a ser y a manifestarse en costumbres y discursos que enuncian el ser conforme a la evidencia, contribuyendo así a ajustar los dichos con los hechos (Bourdieu, 1996, p. 15).

## **5 Antropología Del Parentesco: El Matrimonio, La Mujer y Su Rol Social En La Familia.**

La antropología define el matrimonio de la siguiente manera: “Se entiende por matrimonio la unión legítima entre un hombre y una mujer, tal que sus hijos sean reconocidos como descendientes legítimos de los progenitores” (Barfield, 1997, p. 414). También en (Levi Strauss 1956) se define el matrimonio como la unidad más simple y fundamental de la sociedad humana, asemejando las relaciones entre los cónyuges como átomos que lo conforman. Para este antropólogo el matrimonio es entendido como un contrato social; que va más allá de la unión entre las dos personas, más bien procura la vinculación de diferentes personas al grupo familiar. En este caso podemos pensar que “en un momento dado, el hombre comprendió que si quería seguir sobreviviendo debía establecer alianzas, con los hombres que lo rodean” (Porqueres, 2009, p. 22), de esta manera se genera la perpetuación de la especie humana, garantizando la procreación entre los cónyuges.

Sin embargo, como lo expresan Parkin y Stone en su texto de antropología del parentesco y de la familia:

por no hablar de las ideas acerca de para qué sirve la familia: el antiguo ideal occidental de la familia nuclear monógama “de por vida” dista mucho de ser uniforme para toda la humanidad, y de hecho ni siquiera en Occidente se corresponde ya con una práctica uniforme (Parkin y Stone, 2006, p. 45).

Esto muestra que ya para mediados de los años 2000 la sociedad nuclear familiar se veía afectada en su estructura.

Durante los años 1960 en Colombia se estudia por parte de la antropóloga Virginia Gutiérrez de Pineda, la estructura de la familia, en una amplia investigación realizada en el país por medio de sondeo etnográfico, para estudiar las estructuras de parentesco específicas desarrolladas y asociadas a las formas de matrimonio y familia, entendiendo así que la familia en Colombia está articulada de maneras diferentes de acuerdo a las regiones donde se habita o a los grupos o comunidades étnicas que lo habitan. De esta manera en función de la familia,

colombiana se fragmenta en dos bloques de marcada orientación hacia el patriarcalismo: el primero, venerado por los complejos andino y santandereano, mientras el segundo

constituido por el litoral fluvio número y el antioqueño, impulsan su dinámica hacia el matriarcalismo de características diferentes en cada una (Gutierrez, 1962. p. 5), especifica también que para las zonas indígenas esto funciona como una especie de sincretismo, de acuerdo a la aculturación y contacto que tengan con las diferentes zonas del litoral pues poseían su propia estructura de familia previa.

Los conceptos de familia y matrimonio están en constante cambio, al igual que el papel de la mujer dentro de ellos. Las crisis familiares a las que aluden los tiempos modernos, en gran parte, son producto de los cambios y las libertades de elección con los que las mujeres cuentan hoy día. Así, la autonomía que ella experimenta, genera cambios en la percepción social de su propio rol dentro del matrimonio.

En todas las sociedades existe el concepto de matrimonio, entendido como una alianza entre cónyuges. Al igual que la familia constituye una forma de agrupación social tan estandarizada en la vida social que determina la existencia de una institución (Gómez, 2010, p. 2), sin embargo, este rol social de la mujer en cada agrupación familiar no se constituye necesariamente como un modelo estable en todas las culturas.

El divorcio al igual que el matrimonio hace parte de la vida social común de los diversos grupos y culturas, sin embargo está muy ligado a la escala de valores sociales, legal y religiosa de las diversas culturas, “En general, se puede decir que el divorcio tiene baja presencia en las sociedades en las que el matrimonio genera grandes obligaciones entre grupos”(Gómez, 2010, p. 9), en este caso hablamos de las obligaciones económicas que conllevan los matrimonios en algunos países, debido a intercambios monetarios; sin embargo, la nueva individualidad, los derechos adquiridos en muchos de los entornos sociales, la independencia económica, el acceso al trabajo y a la educación por parte de la mujer, ha generado que en contextos urbanos modernos aumente la tasa el divorcio.

No obstante es importante aclarar que en países donde se maneja aún el concepto de la dote de la novia como la India, el pago o compra de la novia por parte del novio como en África y los países donde la mujer continúa bajo la potestad del hombre por causas religiosas, como los regidos

---

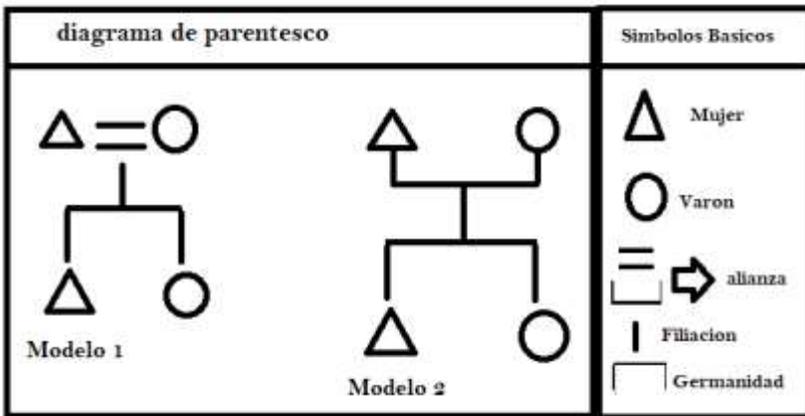
bajo la Ley Sharia, es aún muy difícil, además de poco frecuente el divorcio, ya que las condiciones sociales están ligadas profundamente a asuntos culturales, pero no solo culturales o religiosos sino que, al mismo tiempo, abordan los asuntos económicos mencionados anteriormente, dado que romper una unión de este tipo implica transacciones económicas en donde se debe realizar la devolución de la dote o el dinero gastado en la compra de la novia, que en muchos casos son pagados en cuotas que se pactan a lo largo de un tiempo debido a lo oneroso de las sumas (Navarro, 2001, p. 13, 17).

Después del concepto de los romanos de la familia y cómo deben sus diferentes miembros comportarse dentro de dicha organización, se generan diversos conceptos al respecto de ella y el comportamiento de cada individuo dentro de dicha sociedad. La mujer hace parte de las descripciones prefabricadas que se nos han vendido a las personas del rol social de la mujer desde tiempos remotos.

La familia nuclear americana conforma una tipología muy simple, encarada desde un punto de vista escuetamente legalista: puede fragmentarse en familia legal y en familia de hecho la primera reconoce como requisito estructural el matrimonio, mientras en la segunda se halla ausente (Gutiérrez, 1968, p. 50),

Virginia Gutiérrez fue una de las pioneras en estudios de la familia en América y en Colombia, permitiéndonos analizar hoy día de manera fidedigna lo que ella retrata al respecto de su visión del siglo XX en sus publicaciones. Estas formas de ver la familia incluyen el estatus y rol social de la mujer en la familia a comienzos del siglo pasado.

**Figura 1**  
*Diagrama de Parentesco*



Fuente: Mejía García, (2022) / Construcción propia (con base en el modelo de la universidad de Cantabria)

En el diagrama se muestran los dos modelos básicos de diagramas usados para la ilustración de parentesco, donde los triángulos representaran al hombre y los círculos a la mujer; en el modelo 1 se utiliza el símbolo = para representar la unión entre dos personas mediante un matrimonio o similar, dependiendo del tipo de cultura al que sea aplicado expresara el equivalente a este tipo de uniones, en el modelo dos se usa dos líneas paralelas que se unen por medio de una línea horizontal para simbolizar el mismo tipo de unión, ambos modelos son válidos, el tipo de grafico será seleccionado según el profesional que la use de acuerdo a sus preferencias personales; cuando un pariente fallece o cesa la unión se suele poner una línea en diagonal sobre el símbolo de dicha persona / o unión.

Eloy Gómez pellón en *Introducción a la Antropología Social y Cultural* afirma que en cada sociedad, entonces, la estructura de la familia se teje de acuerdo con dos particularidades, que son el tipo o tipos de matrimonio reconocidos en esa sociedad, y las formas de residencia pos nupcial que imperen en la misma (2010, p. 6).

Por tanto, para este caso es necesario analizar no solo la estructura civil del matrimonio, sino la religiosa debido a que durante muchos años ha sido una de las más reconocidas como institución dentro de las diferentes sociedades culturales.

Dentro de la cultura tradicional de la India, por ejemplo, podemos encontrar diversas imposiciones a las mujeres, que ellas mismas califican de patriarcales (Navarro, A. 2018), donde el rol social de la mujer está bien definido, la tenencia de los hijos es la función central de ella, estudiar no es la opción ideal para la mujer, debe crecer con el idea de casarse, la tesis Matrimonio y patriarcado en autoras de la diáspora hindú de Antonia Navarro Tejero (2018), es un documento dedicado en su totalidad a el estudio de las tradiciones maritales de la india bajo los cánones diversos que se manejan en la religión Hindú.

Una explicación básica encontrada en un artículo de la revista Intus - Legere Historia El término actual hindú lo podemos encontrar por primera vez como un concepto geográfico persa para referirse a la población que vivía más allá del río Indo (Sindhu en sánscrito). Por su parte, Al-Hind es el término que hallamos en textos árabes para referirse a la gente de la actual India. Mientras que el término hindú, en un sentido más actual, fue empleado recién hacia fines del siglo XVIII por los británicos para referirse a la gente del Indostán (tierra del Indo), al noroeste de la India. Así, «hindú» o «hindoo» terminó prácticamente equivaliendo a indio no musulmán, (Luarte, 2015, p. 47), allí encontramos dos estructuras de familia, que se hallan compartiendo un espacio geopolítico similar.

En ambos casos existirá una transacción económica que se realiza previa a la nueva unión, existen acuerdos como lo mencionamos anteriormente, tales como: lo económico, lo moral con respecto a la importancia del valor de la palabra y la honra familiar, que priman en ambos modelos familiares, que generan unos lazos o vínculos más difíciles de romper, por medio de la apelación de la norma legal común. En muchos casos estas normas no solo son restrictivas a la mujer, también podemos encontrar que pueden aplicarse a los hombres ya que una vez han sido prometidos a los hijos a una mujer o familia determinada este vínculo, improbablemente será roto.

Desde que la iglesia católica se ha convertido una de las más populares en los últimos dos mil años, no por esto la única entidad religiosa con ritos de matrimonio, por este motivo abordaremos al menos las principales religiones y sus ritos maritales, con la finalidad de dar una

idea de la complejidad de la familia básica en las diversas culturas, ligadas a la religión y la cultura. En la iglesia católica la unión se dictamina por la firma de un contrato regulado en cánones, consignado en el título VII en los cánones del 1055 al 1165, en su primer artículo señala el tipo de alianza:

1055 n° 1. La alianza matrimonial, por la que el varón y la mujer constituyen entre sí un consorcio de toda la vida, ordenado por su misma índole natural al bien de los cónyuges y a la generación y educación de la prole, fue elevada por Cristo Señor a la dignidad de sacramento entre bautizados (Can § 1055 p, 155)

de esta manera se distribuyen incluso los conceptos de división social del trabajo, que son abordados en Durkheim (1893).

En la iglesia católica, por ejemplo, existe un código canónico específico por medio del cual los ritos maritales son llevados a cabo, en el título VII los cánones del 1055 al 1165 hablan específicamente de los matrimonios, las obligaciones deberes y derechos de las parejas al contraer nupcias. Teniendo en cuenta que este rito ha perdurado por muchos años como uno de los principales cultos por medio de los cuales las personas han legitimado sus uniones maritales por los últimos 2000 años, podemos analizar cómo ha sido las normas bajo las cuales han estado regidas las personas que optan por este tipo de unión, más allá del código civil colombiano.

Partiendo de este precepto se tiene en claro que la alianza será entre un hombre y una mujer, estos deberán estar bautizados previamente, este además es un vínculo que se realizará de por vida, por lo que es claro que las personas que se unen bajo el sacramento del matrimonio no podrían separarse; además de esto, también se aclara qué función tendrán los hijos dentro de este nuevo grupo familiar. cuando R. Fox enunció la idea “del átomo del parentesco compuesto por la madre y los hijos (unidad genitrix-prole)” (1967), yendo más allá de la pareja de Levi-Strauss (1956), en el entendido que la “prole” hace referencia a la descendencia genética, de una persona o un grupo de personas, siendo este grupo característico el de más bajo rango social o de la familia, quienes no poseen bienes aun, ya que sirven para engrosar el cúmulo social tanto familiar como de la polis.

Para el caso del matrimonio católico se realiza hincapié en la indisolubilidad del contrato, según los cánones “Las propiedades esenciales del matrimonio son la unidad y la indisolubilidad,

que en el matrimonio cristiano alcanzan una particular firmeza por razón del sacramento".(Can.1056 § 156); por tanto este se legitima a través de la fuerza de la religión y la formalidad del rito culturalmente. Uno de los principales estudios de Durkheim, *The elementary forms of the religious life* (1915), centra su opinión en que la característica fundamental en este caso de la religión es “El rasgo crítico de lo sagrado era que unía a sus creyentes en una comunidad moral unitaria” (Barfield, 1997, p. 531); de esta manera, la realización de una ceremonia por medio de rito público, genera una sensación de unión moral a partir de la religiosidad.

Generando de este modo, por medio de lo sacramental, lo sagrado, como algo indisoluble y además de esto una posición social de la comunidad al respecto de este, puesto que se acepta sin cuestionar la estructura religiosa a la cual se pertenece por cultura,

La religión, por consiguiente, tenía sus bases en un grupo social, no en las psiquis individuales. Lo sagrado tenía efectos continuos más que ocasionales en estos grupos porque derivada de una forma anterior de diferenciación social (Barfield, 1997, p. 531); el colectivo por tanto al generar una aprobación de la base social del matrimonio cimenta las bases de la nueva pareja.

En el otro canon se habla del tipo de vínculo y la responsabilidad social que adquiere quien contrajo nupcias por la iglesia:

Del matrimonio válido se origina entre los cónyuges un vínculo perpetuo y exclusivo por su misma naturaleza; además, en el matrimonio cristiano los cónyuges son fortalecidos y quedan como consagrados por un sacramento peculiar para los deberes y la dignidad de su estado. (Can. 1134 § 165)

recordando nuevamente la característica de indisolubilidad de la unión, declarándose como algo perpetuo en el tiempo.

Más adelante existe en el capítulo IX DE LA SEPARACIÓN DE LOS CÓNYUGES, una serie de cánones por los cuales podrá ser solicitada la ruptura de dicho vínculo ante la comunidad eclesiástica, en el primer canon de este acápite se aclara “ El matrimonio rato y consumado no puede ser disuelto por ningún poder humano, ni por ninguna causa fuera de la muerte.” (Can. 1141 § 166) lo cual deja una ventana muy pequeña a la posibilidad de separación de esta unión por parte

de la iglesia, y en los cánones posteriores se refieren a lo que se conoce dentro del derecho como vicios de forma de dicha unión, tales como que los contrayentes hayan faltado en la anterioridad a algún sacramento obligatorio exigido por la iglesia.

Incluso se discute que faltas tales como el adulterio tendrán la siguiente resolución:  
parágrafo 3

Si el cónyuge inocente interrumpe por su propia voluntad la convivencia conyugal, debe proponer en el plazo de seis meses causa de separación ante la autoridad eclesiástica competente, la cual, ponderando todas las circunstancias, ha de considerar si es posible mover al cónyuge inocente a que perdone la culpa y no se separe para siempre. (1152 §p, 168)

en la mayoría de los casos las personas pueden durar más de los seis meses de distanciamiento y no regresar nunca puesto que la posición oficial de la iglesia es preservar el vínculo indisoluble.

En Colombia existe desde 1887 algo llamado el concordato con la iglesia católica, que estipula la unión entre la norma civil y la ley de Dios, razón por la cual los matrimonios celebrados bajo el rito católico adquieren efectos civiles jurídicos, sin embargo posteriormente se iniciaron reformas a este concordato en 1924, 1942 y 1943; estas estaban relacionadas con la disminución del poder de la iglesia en el estado, ya en 1985, al cumplir diez años del concordato firmado en 1975 hubo una revisión, se hizo una interpretación corta del artículo del Concordato relacionado con los tribunales que deben conocer las causas de separación de cuerpos en los matrimonios católicos. Anteriormente, esta atribución la tenían los Tribunales Superiores y la Corte Suprema de Justicia; ahora podían hacerlo los jueces.

Esto comienza a abrir el campo en Colombia para generar una legitimidad a la hora de realizar los divorcios o como los conocemos hoy (cesación de efectos civiles de matrimonio religioso), esta nueva puerta de entrada permite a las personas casadas por la religión católica acudir a la ley civil, para solicitar dicha sensación y en la mayoría de los casos los tribunales eclesiásticos estarían obligados a reconocer la separación o a validar el divorcio según sea el caso.

Sin embargo, la iglesia continuó durante mucho tiempo renuente a aceptar la mayoría de solicitudes de divorcio interpuestas, además de que el proceso ante la curia era bastante costoso y requería de un abogado titulado, que además tuviera especialización en derecho canónico y que fuera reconocido por la curia como tal. Dicho proceso tenía que pasar por las manos del tribunal eclesiástico, además de ir directamente ante el papa en Roma para tener una respuesta, que podría ser positiva o negativa dependiendo de la consideración del sumo pontífice de la iglesia.

Estas causas en muchos de los casos generaban desánimo en las personas para realizar el divorcio ante la iglesia, por lo que durante muchos años las personas preferían realizar dicha solicitud ante las instancias judiciales, es común en el caso de las personas casadas por la religión católica escuchar expresiones como: -puede separarse de mí, pero ante Dios nunca vamos a estar separados, expresión que he escuchado personalmente de varios clientes para dar una negativa ante la solicitud de su pareja de realizar el divorcio de mutuo acuerdo.

Finalmente, con el papa Francisco, quien asume el mandato papal en 13 de marzo de 2013, se realizan una serie de controvertidas reformas a la institucionalidad eclesiástica debido a sus posturas éticas frente a diversos temas que han sido tabú en la iglesia por muchos años tales como la evolución, el aborto, la eutanasia y la anticoncepción, siendo una de las más recientes el divorcio, ya que ha reformado los asuntos concernientes a éste de manera que ha permitido que por medio de la cesación de efectos civiles de matrimonio religioso, se realice ante la entidad eclesiástica local, la solicitud para el divorcio. Además de otras disposiciones que favorecen la libertad de elegir si permanecer casado o divorciarse, derogó la Consulta obligatoria para aquellas sentencias de primera instancia que declararon la nulidad del matrimonio católico. Nulidades que, también en virtud de la potestad de régimen jurisdiccional, son de competencia exclusiva de los Tribunales Eclesiásticos. Además, que ya no es necesario un abogado especializado en derecho canónico, porque la misma curia se encargará de dicho trámite con los abogados de su respectiva arquidiócesis, el tiempo de duración es más corto y las causales de divorcio son mucho más amplias que las expuestas en los cánones anteriores. Este ha sido un paso gigante en cuanto a las disposiciones religiosas católicas, pero como estas fueron tomadas en 2016, aún es pronto para analizar el impacto social que estas puedan tener sobre el matrimonio.

## 5.1 El matrimonio en Colombia

En el mundo jurídico el matrimonio es considerado un contrato civil, varias veces he escuchado abogados en mi lugar de trabajo, referirse a él como un contrato “para tener relaciones sexuales”, sin embargo, en letras legales de manera textual sería así: “ARTICULO 113. del Código civil colombiano <DEFINICIÓN>. “El matrimonio es un contrato solemne y de auxiliarse mutuamente”. En la Sentencia C-552 de 2014 Corte Constitucional

El Código Civil Colombiano define al matrimonio en el artículo 113 como un contrato solemne, el cual se constituye y perfecciona por el libre y mutuo consentimiento de los contrayentes ante el respectivo funcionario y como todo acto jurídico, requiere de unos requisitos para su validez capacidad, consentimiento, objeto y causa lícita-. En lo atinente a la capacidad, el mismo código habilita a los mayores de catorce a celebrar este tipo de actos, puntualmente en el artículo 140 dispone que el acto es nulo y sin efecto cuando es contraído por un varón o mujer menor de catorce. (C-552 de 2014)

llaman sobre esto varios puntos la atención.

Uno de ellos es que, en muchos de los casos, los cónyuges no tienen claras varias de las partes del contrato, puesto que en medio de los movimientos burocráticos que se realizan para el matrimonio, esto no es expuesto del todo claro, pero sí empieza a ser un hecho que adquiere importancia al momento de disolver la sociedad conyugal. Otro es el hecho de que menores de edad puedan casarse aún hoy en Colombia, previo consentimiento de los padres, sin embargo, suele ser frecuente que jóvenes entre los 18 y 19 años se acerquen al bufete de estudio de caso para pedir un divorcio del matrimonio que contrajeron a una edad temprana.

En el año 2018 la psicóloga colombiana Astrid Ospino realizó un estado del arte al respecto de las transformaciones sociales en las familias Colombianas desde 1990 hasta el 2015, donde se puede evidenciar que los conceptos de familia han comenzado a cambiar, además de ello, las familias están permeadas por la cultura, esto teniendo en cuenta que estamos constituidos como un país pluricultural y multidiverso, con raíces indígenas, afrodescendientes y occidentales, un mestizaje que ha generado un entramado social y religioso, que a su vez tiene impacto sobre los

individuos que conforman la familia (Ospino , 2018). Este dato es importante con respecto a las posibilidades que existen de contraer nupcias, con una pareja de otra región, país, otras creencias religiosas y otro desarrollo cultural.

Los estudios de los cambios en la familia de los últimos años llaman la atención sobre el aumento de las tasas de divorcio a nivel mundial, tan solo en Colombia

Desde 2014, la cifra de divorcios en el país se incrementó en un 20,8 por ciento (SNR, 2016), este asunto no ha mejorado mucho conforme pasa el tiempo, puesto que, según cifras de la Superintendencia de Notariado y Registro, entre enero de 2016 y septiembre de 2019, por cada 100 matrimonios registrados, se presentaron 41 divorcios. Esto quiere decir que, en este periodo, se registraron 214.596 matrimonios civiles y 88.118 divorcios. (Sistema Nacional de Registro 2016)

Además, es importante anotar que, en muchos de los casos, el matrimonio ante diversas comunidades religiosas no es registrado, en consecuencia, tampoco se registra dicha separación en caso que exista.

De acuerdo con el más reciente reporte estadístico de la Superintendencia de Notariado y Registro, entre enero y agosto de 2021, 37.182 parejas se casaron y 16.657 se divorciaron. Las cifras indican un crecimiento, en relación con las registradas en 2020. Bogotá D.C., octubre 21 de 2021 – SNR – Entre enero y agosto de 2021, mientras dos parejas decidieron contraer matrimonio aproximadamente una decidió divorciarse. Así lo demuestran las más recientes cifras de la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR), de acuerdo con las cuales en este periodo se llevaron a cabo 37.182 matrimonios civiles y 16.657 divorcios (Sistema Nacional de Registro 2021)

Sin embargo, pese a que estas uniones no se registran legalmente, sí se realizan consultas respecto a las implicaciones legales que tiene separarse, cómo hacerlo de manera amigable, cuáles son las mejores opciones para ambas personas, suelen ser preguntas comunes entre parejas que se unen y no se casan. Uno de los hallazgos más relevantes de Ospino (año) tiene que ver con que las parejas actuales y las familias frecuentemente se unen, pero no se casan las dinámicas religiosas, sociales, políticas y culturales a las que se alude anteriormente tienen impactos variables sobre la

familia, teniendo en cuenta que las sociedades son cambiantes, uno de los factores según Ospino y otros autores citados en el estado del arte postulan que uno de los cambios experimentados en relación a las familias modernas está ligado a el rol fundamental que tenía la iglesia católica, los valores morales que ésta ejercía en una sociedad que tendía a ser mayormente conservadora, pero que a su vez negaba e invisibilizaba la existencia de problemáticas familiares disfuncionales.

En todas las sociedades existen estructuras básicas que conforman las bases sociales, que tienen influencia fundamental en otras estructuras secundarias tales como roles de liderazgo, posición social, funciones políticas, incluso, quién puede casarse con quién, éstas están ligadas a lo que conocemos actualmente como la familia, que es la estructura básica social en la mayoría de culturas del mundo o el grupo de personas que hagan las veces de esta red. Este grupo de personas que conforman este núcleo social posee cierto nivel de plasticidad expone Arguello, Cantillo y Gómez (2004), ya que las familias están sujetas a cambios que tienen que ver con asuntos tanto socioculturales, como con las nuevas formas en que los sujetos asumen su identidad.

En Colombia estos procesos también han generado cambios fundamentales, que en cada momento histórico de Colombia están ligados directamente como se pudo ver en la construcción de la línea histórica cambios relacionados con la legislación.

Según (Osorio 2018) Colombia es un país en donde la estructura de la familia fluctúa cada vez más, pues las parejas han comenzado a tener mayores periodos de convivencia (uniones temporales o permanentes), lo que constituye lo que ahora se denomina la Unión marital de hecho que es legal en Colombia desde 1990 por medio de la Ley 54, de este modo explica las familias nucleares también pasan de llamarse familias tradicionales, para ser uno de los modelos que hoy día acogemos por modelo de familias modernas. En este caso Montserrat Frexia argumenta que “en la actualidad uno de los acercamientos más usuales al mundo de la familia es el de la teoría sistémica, considerándose como una estructura abierta, en constante intercambio con otros grupos e instituciones de la sociedad” (Freixa 1993.p.9). Esto sumado a las características particulares estudiadas por Virginia Gutiérrez para Colombia ya antes mencionadas, podemos decir que la variabilidad de las familias aumenta en relación a las dinámicas sociales particulares geopolíticas, culturales internas de la región.

## 6 Metodología

Lo primero fue la revisión de bases de datos, usados en base a la bibliografía existente y las investigaciones previas del tema. Se procedió a rastrear algunos de los estudios de caso mencionados en otros bufetes de abogados, para analizar la forma en que se han adaptado al medio y a las nuevas tecnologías, las formas de ofrecer a los clientes sus servicios y adaptar los posibles modelos exitosos en caso que puedan implementarse. Esto en cuanto a la discusión final donde se analizará más a fondo la adaptación de las nuevas tecnologías a medida que nuevos retos van surgiendo en las sociedades.

La revisión de fuentes bibliográficas desprende en varios aspectos propuestos en los objetivos de la investigación, algunos son relacionados con estudios de familia, pareja, las nuevas familias y otros están directamente relacionados con el área del derecho, los derechos civiles, y finalmente, a la forma en que se ofrecen y compran los servicios legales en la lengua castellana, pues las normas conservadoras en este aspecto descienden directamente de las costumbres del derecho romano y del derecho traído a Colombia por los españoles.

Posterior a esta fase estudié la base de datos del bufete de abogados del caso de estudio para obtener cifras estadísticas, de algunos aspectos que son considerados como las variables cualitativas a analizar dentro de la fase etnográfica del trabajo, basados en los objetivos trazados para la tesis, donde se procederá a realizar algunas entrevistas con las clientes después de terminar sus procesos de divorcio, además de dar una relación directa con el seguimiento realizado en los diarios de campo elaborados durante las diferentes fases del proceso; en esta parte he podido evidenciar cuáles son las causas más frecuentes para divorciarse tanto a nivel personal, como al momento de hacer la elección de su abogado para realizar el acompañamiento del proceso.

Después de analizar la base de datos se procedió a elaborar una herramienta de preguntas para la muestra seleccionada, mujeres entre los 20 y los 40 años que habían tomado la decisión de

divorciarse o separarse, y buscaron nuestro bufete de abogados para realizar su divorcio, o consultar las implicaciones al respecto de esta.

El proceso de selección de la muestra estuvo directamente relacionado con el trabajo previo de observación realizado en el bufete de abogados, pero también obedece a las cifras arrojadas en las estadísticas de los archivos del bufete, donde se evidenció que la cantidad de mujeres que se divorcian están frecuentemente entre los 20 y los 40 años. Por otra parte, también obedece a un deseo personal como mujer de conocer cuáles son las causas que llevan a una mujer con mayor frecuencia a divorciarse basados en los objetivos de estudio de la presente tesis.

Durante el trabajo de recolección de datos y revisión de fuentes secundarias surge la necesidad de comenzar con las entrevistas personales, sin embargo el divorcio es un tema delicado de abordar, los sentimientos que las personas manejan alrededor de la toma de esta decisión puede ser difícil de trabajar a la hora de realizar los acercamientos para la fase de entrevistas; esta conexión generalmente es lograda dentro de la primera fase de mi trabajo en la organización, pues yo me encuentro encargada de escuchar los primeros datos del caso, dar una orientación básica, dar los costos y duración aproximada del proceso. Cabe anotar que he sido entrenada previamente para trasladar el caso al abogado respectivo, quien lee las notas que yo tomo de la primera cita y habla conmigo al respecto de la situación de la cliente; para tomar las decisiones que correspondan al caso, ya sea activación del código fucsia, remisión a comisaría de familia, a la personería del pueblo, a la fiscalía, a la notaría o al juzgado.

Durante el 2020 y 2021 ha sido muy retador al respecto de esta primera fase debido a que por la pandemia del SARS-CoV-2 los clientes han tomado la elección de no asistir directamente a nuestras instalaciones físicas, sino que prefieren el servicio online que se ha desarrollado para ellos. Generalmente, durante la fase de servicio al cliente que yo realizo puedo entablar una relación de empatía con las y los clientes, en la que generalmente las personas abordan situaciones emotivas, referentes al tema; por tanto, la posibilidad de tener una entrevista final es más sencilla, pero en la mayoría de los casos de este año no he podido tener contacto físico más allá de una primera cita o ninguna, por lo que el ejercicio se ha visto un poco dificultoso en ese aspecto.

En reunión con mi asesora de tesis decidimos incluir las notas que yo había tomado durante los procesos como parte de un diario de campo, además de comenzar con la elaboración estricta de dos diarios de campo, donde son consignadas las observaciones tanto corporativas como las respectivas a la cita y lo expresado por las clientas durante las citas virtuales y las citas presenciales, en muchos de los casos las clientas han realizado la primera consulta de orientación, para tomar una decisión posterior debido a que apenas han comenzado a tomar la decisión y prefieren saber cuáles son las posibilidades y los documentos necesarios.

Esta elaboración de diarios de campo me permitió obtener una información previa a la realización del divorcio, lo que evidencia que una mujer hace este tipo de elecciones, con mucha antelación. Durante esta parte del proceso investigativo todos los clientes fueron informados del estudio de tesis y estuvieron de acuerdo en participar en el proceso de investigación de la tesis, además de solicitar leer el producto final.

Dentro de su trabajo metodológico Eva Bruch toma varias perspectivas, como por ejemplo la asistencia a diversos espacios educativos, charlas, seminarios y la revisión de imágenes publicitarias de diversos bufetes de abogados. No siendo una integrante directa de las empresas donde ella realizaba dichos estudios toma la opción de realizar entrevistas tanto con los abogados como con los clientes, para poder desarrollar la metodología cualitativa, esto le permitirá conocer la forma en que los clientes eligen los abogados y por qué lo hacen en España.

Dentro de la justificación metodológica Brunch (2016) explica el porqué de la realización de observación participante no es posible para ella, en este caso yo asumí este punto dentro de mi lectura en la metodología como un área que podría usar a mi favor, ya que por trabajar dentro de la organización y observar toda la cadena operativa me permite realizar diarios de campo y observación participante en todo el sentido de la palabra, ya que la actividad desarrollada en mi área de trabajo me permite tener interacción directa con todos los miembros de la organización y los procesos de la cadena operativa.

Dentro del estudio de caso particular en el bufete de abogados de Medellín, en el cual se está realizando la investigación se realizó una herramienta de preguntas semi estructuradas que

esperan responder a los objetivos de la investigación. Se realizaron preguntas específicas para cada persona debido a que de acuerdo a la conversación y los entornos las preguntas que son orientadas siempre bajo la estructura de la pregunta de la herramienta, varían de acuerdo a que, en el caso de algunas personas por su apertura al momento de trabajar temas, pueden generar una pregunta que enfatice determinado objetivo de la investigación.

Por otra parte, en los diarios de campo donde se depositan las citas desde el primer encuentro se realiza en algunos casos un pequeño gráfico de parentesco; para dar explicación a determinadas dinámicas familiares, que además corresponden a una forma hábil de llenar algunas dinámicas de relaciones complejas descritas por los clientes en los primeros acercamientos.

Se incluye por otro lado la recolección de fuentes secundarias de información por medio de los archivos de la organización, que permiten generar el análisis estadístico de la tesis. Este se basa en datos como naturaleza del matrimonio sea civil o religioso, existencia de menores de edad dentro de la relación, género del solicitante del divorcio, lugar de proveniencia de los cónyuges analizado desde una perspectiva de adaptación cultural como problemáticas comunes a la hora de divorciarse.

### **Tabla 1**

#### *Herramienta de preguntas.*

Herramienta de preguntas (entrevista semi estructurada) guía para temas de preguntas. Herramienta de preguntas.
1. ¿Cómo nos conoció?
2. ¿había consultado otros despachos jurídicos?
Definir el rol social de la mujer en la familia desde la Antropología del parentesco y el matrimonio.
3. Cuando usted se casó ¿qué significa el matrimonio para usted?
4. ¿Qué significa para la sociedad el matrimonio?
5. ¿piensa usted que de ahora en más cambiará algo en su estatus social?
Identificar la aplicación del modelo de decisión de compra de servicios legales Eva Brunch,
6. ¿Qué la motivó a elegirnos para realizar su proceso?
7. ¿Cuáles son las motivaciones en este momento para realizar el divorcio?
8. ¿hace cuánto tiempo está pensando en divorciarse,

9. ¿siente usted que puede tomar libremente la decisión de divorciarse o continuar casada, existe alguna presión social al respecto?

*Nota.* Elaboración del autor.

**Tabla 2**

*Datos estadísticos obtenidos de la muestra total.*

Estadísticas De Divorcio De Oficina Entre El Año  
2015 A 2016

Como Conoció Los Servicios	Total	106	
Internet	73		68,87%
Recomendado	22		20,75%
Dato No Recolectado	11		10,38%
			TOTAL
Tipo De Solicitante Según El Género Entre 2015 A 2016.			
	MUJER	HOMBRE	
Tipo De Solicitante 2015	29	25	
Tipo De Solicitante 2016	25	27	
Total	54	52	106
	50,94%	49,06%	
Tipo De Matrimonio Entre 2015 Y 2016			
	CIVIL	RELIGIOSO	
2015	37	17	
2016	29	23	
Total	66	40	106
	62,26%	37,74%	
Divorcio Con Hijos O Sin Hijos Entre 2015 Y 2016			
	Sin Hijos	Con Hijos	
2015	41	32	
2016	40	30	
Total	81	62	143
	56,64%	43,36%	
Solicitud De Divorcio En Matrimonios Nacionales Vs Internacionales			
	Nacionales	Internacionales	
2015	42	11	
2016	36	16	
Total:	78	27	106
	73,58%	25,47%	

Naturaleza Del Proceso Según Género Entre 2015 Y 2016			
Naturaleza Del Proceso	Voluntario	Contencioso	Total Año
Mujeres 2015	28	1	54
Hombres 2015	24	1	
Mujeres 2016	24	1	52
Hombres 2016	25	2	
Total Mujeres	52	2	54
Total Hombres	49	3	52
	50,94%	49,06%	106
Divorcio Con Hijos Menores De Edad Vs Divorcio Con Hijos Mayores De Edad 2015 Y 2016			
Hijos Menores			Total
Año 2015	13	52,00%	62
Año 2016	12	48,00%	
Total	25		40,32%
Hijos Mayores			Total
Año 2015	19	51,35%	
Año 2016	18	48,65%	
Total	37		59,68%
Estadísticas De Divorcio De Oficina Entre El Año 2019 A 2020			
Cómo Conoció Los Servicios	Total		
Internet	33	45,83%	
Recomendado	21	29,17%	
Dato No Recolectado	18	25,00%	
		TOTAL	
Tipo De Solicitante Según El Género Entre 2019 A 2020.			
	MUJER	HOMBRE	
Tipo De Solicitante 2019	18	13	
Tipo De Solicitante 2020	21	20	
Total	39	33	
	46,15%	39,39%	
Tipo De Matrimonio			
	Civil	Religioso	Total
Mujer 2019	13	5	31
Mujer 2020	13	8	
Hombre 2019	8	5	41
			2020

Hombre 2020	11	9		
Total	31	41		72
	43,06%	56,94%		
Con Hijos	Mujer	Hombre		Total
2019	5	3		8
2020	4	3		7
Sin Hijos				72
2019	13	10		23
2020	17	17		34
Total	31	41		
	43,06%	56,94%		
Solicitud De Divorcio En Matrimonios Nacionales Vs Multiculturales	Nacionales	Parejas Multiculturales		
2019	17	14		43
2020	26	15		29
Total	43	29		72
	59,72%	40,28%		
Naturaleza Del Proceso Según Género Entre 2019 Y 2020	Voluntario	Contencioso	Total Año	
Mujeres 2019	16	2	31	2019
Hombres 2019	9	4		
Mujeres 2020	20	1	41	2020
Hombres 2020	18	2		
Total Mujeres			39	
Total Hombres			33	
Total	54,17%	45,83%	72	
Divorcio Con Hijos Menores De Edad Vs Divorcio Con Hijos Mayores De Edad 2019 Y 2020			Total	
Hijos Menores			33	
Año 2019	8			
Año 2020	7			
Total	15		45,45%	
Hijos Mayores				
Año 2019	7			
Año 2020	11			
Total	18		54,55%	

## **7 Identificar la Frecuencia de la Aplicación del Modelo de Decisión de Compra de Servicios Legales de la Dra. Eva Brunch.**

El ejercicio de la profesión del abogado por años ha sido visto como una de las más conservadoras dentro del mundo de las profesiones liberales, en Colombia la ley 1123 de 2007, por la cual se establece el código disciplinario del abogado se dicta y regula las conductas éticas para el ejercicio de la profesión, en el Título II artículo 31 se considera que:

Son faltas contra el decoro profesional 1. Utilizar propaganda que no se limite al nombre del abogado, sus títulos y especializaciones académicas, los cargos desempeñados, los asuntos que atiende de preferencia o con exclusividad y los datos relativos a su domicilio profesional; 2. Solicitar o conseguir publicidad laudatoria para sí o para los servidores públicos que conozcan o hayan conocido de los asuntos concretos a cargo del abogado. (Ley 1123 de 2007)

Es así como (Kotler, Connor, 1977) y (Brunch, 20016) ya hablaban de que “Las limitaciones en el uso de publicidad que los organismos reguladores en la profesión de abogado impusieron históricamente al sector jurídico, frenaron el desarrollo de la función del marketing en los despachos” (Brunch, 2016, p. 18).

Es un fenómeno generalizado de varios países que, por lo dicho anteriormente, de manera expresa por los códigos del abogado y por tradición, el uso de publicidad para los despachos sea restringido, sin embargo, eso implica que en una profesión como la de derecho, donde la cantidad de graduados aumenta velozmente, pretender que el solo hecho de abrir una oficina de abogados genere clientes no es una posibilidad. Atrás quedó el tiempo en el que era una profesión que generaba una distinción de clase y en que era un grupo pequeño de juristas los que estaban al tanto de las problemáticas de la vecindad. Por lo tanto, es necesario pensar en nuestra sociedad actual donde constantemente estamos bombardeados por información, ¿que hace que un cliente elija un abogado? y ¿cómo hacer que este abogado se dé a conocer en el medio de manera que pueda atraer más clientes en forma efectiva, sin ir en contra de los códigos de conducta?, que puedan ocasionar una posible sanción para el abogado.

Con la expansión del mundo digital

existen nuevos canales de comunicación, las redes sociales y el acceso a mayor información por parte de los clientes los ha convertido en consumidores más sofisticados, más conocedores de su entorno legal y más capacitados para tomar decisiones en cuanto a la elección de su abogado o despacho de abogados (Brunch, 2016 p 19).

Sin embargo, en Colombia, el marco legal de 2007 no contemplaba el boom que podría traer consigo las redes sociales y la internet como medio masivo de comunicación. Por tanto, existe una brecha o vacío legal con respecto de lo que es permitido hacer o no en redes sociales con respecto al marketing,

si bien la publicidad es su actividad más conocida, el marketing englobaría un mayor arco de actuación puesto que su objetivo principal no es otro que el de anticiparse a las demandas de los consumidores y ofrecerles aquellos servicios o productos que el cliente requiere (Nuñez, 2011 p 47).

Este asunto me hizo recordar que hace poco tuve una conversación informal con una de las clientas de la oficina, quien me explicó que conocía el proceso, puesto que había sido asesorada por un abogado externo. Sin embargo, decidió llevar su caso a nuestra oficina, esto me hizo pensar lo descrito por Brunch (2016) sobre la relevancia de “conocer este proceso de decisión de compra, relacionado con las acciones de marketing, publicidad, comunicación y desarrollo de negocio que hacen los abogados” (Brunch, 2016, p. 2) es parte fundamental en el desarrollo de nuevas estrategias encaminadas a tener un plan empresarial.

Por tanto, este tema se vuelve un asunto clave dentro de la mirada del marketing antropológico enfocado a la prestación de servicios legales, debido a que en ese momento me vi motivada a centrar como objetivo de trabajo una de las preguntas que en esta oficina nos hemos hecho varias veces. Y es que a menudo son las mujeres las que toman la elección de acceder a nuestro principal servicio que son los divorcios, pero ¿que lleva a una mujer a tomar la decisión de divorciarse y cuáles son los criterios que ella usa para elegir al abogado adecuado para ella?

Uno de los factores claves identificados durante el tiempo en que hemos trabajado es la percepción de satisfacción del cliente ya que un cliente satisfecho siempre traerá nuevos casos, este

siempre lo expresa de algún modo al momento de irse, ya que al finalizar el servicio están notoriamente satisfechos o disgustados, sin embargo, durante los diez años de trabajo del bufete de abogados, no se han aplicado estudios de este tipo a los clientes, en miras de mejorar la calidad del servicio. “Matos & Henríquez (2006) colocan algunas construcciones esenciales para el desarrollo de la satisfacción del consumidor, siendo éstas calidad y expectativa.” (Macedonia, et al.,) siendo este uno de los enfoques aplicados de la investigación.

Otro de los factores clave que hemos encontrado y que coincide con lo descrito por la Dr Brunch en su tesis de doctorado, es que el hecho de un mayor acceso a información conlleva a clientes con mayor facilidad y opciones de elegir, no solo en el sentido profesional, sino con el abogado que se acomode mejor a su bolsillo, los clientes de hoy requieren un mejor servicio a un precio más asequible. En el área de la prestación de servicios al igual que en cualquier proceso de ventas, podemos hablar del proceso de compra por parte de los clientes, este proceso engloba un conjunto de variables, que se deben analizar en conjunto y que van desde el ámbito económico, tales como: teoría de los costes de transacción (Coase, 1937), teoría de la escala económica (Stigler, 1951); que en el caso de divorcio nos ha arrojado con las entrevistas, serios indicios de ser uno de los factores determinantes de la decisión de los clientes. Hasta los temas emocionales como la afinidad y empatía con el prestador del servicio dentro de la organización, la autoestima de la persona que realiza la compra y el momento emocional que está atravesando durante el proceso de selección en este caso del abogado o grupo de abogados (Webster & Wind, 1972).

Sin embargo, la persona que compra o adquiere el servicio en este caso está directamente motivada por sus beneficios personales, pues al final de cuentas es un paso descrito como necesario por muchas de las clientes y los clientes, al momento de realizar la toma del servicio, puesto que se argumenta la necesidad de concluir un capítulo de la vida, solucionar temas pendientes relacionados con las herencias, las pensiones y los seguros médicos (Sashi, 2009), de esta manera la decisión de compra no solo afecta a quien adquiere el servicio, sino a una serie de personas relacionadas directamente con la persona que realiza el proceso, ya sea en una forma de impacto positivo o negativo (Jaakkola, 2007). Según explica (Sheth 1973) para analizar de manera adecuada un proceso de toma de decisión de compra ya sea de servicios o productos deberá incluir todas las variables mencionadas anteriormente. Por otro lado, según Brunch (2016) basada en Webster y

Wind (1972) existen otra serie de factores que influyen en la adquisición del servicio y el momento en que éste se adquiera,

Factores ambientales: incluye influencias de tipo geográfico (climáticas o ecológicas), tecnológicas, económicas, políticas, legales y culturales. Se trata de elementos sutiles, más complejos de identificar y medir, que varían de forma significativa de un país a otro y que son claves en la planificación de estrategias de marketing tanto a nivel internacional como en la entrada a nuevos mercados. (Brunch, 2016, p. 138)

este asunto adquiere una relevancia importante en el análisis de esta tesis al momento de su escritura para Colombia, pues durante el periodo de 2019 comenzaron una serie de situaciones a nivel político, de orden social, además del inicio de la pandemia de la COVID-19, que generaron un impacto visible que se podrá analizar más adelante en la discusión y los hallazgos.

Posteriormente a esto se agregara “la decisión de compra, una vez analizados y cumplidos todos los condicionantes no emocionales, se basará en aspectos emocionales” según expone (Brunch, 2016, p. 139), por esta razón explica hay que conocer las necesidades del usuario, pues la decisión finalmente estará basada en este punto fundamental, por tanto el individuo que toma la decisión, finalmente estará basado en decisiones netamente emocionales, como se ha podido evidenciar, durante el proceso investigativo de la tesis sobre todo con respecto al proceso de divorcio, ya que aunque como tal el proceso sea rápido o demore más tiempo, las personas que contratan dicho servicio de divorcios finalmente están contratando una relación directa con el proveedor de servicios, este asunto exige que la relación establecida entre ambos sea recíproca.

Este asunto es compatible en cierta forma por lo expuesto para la tesis doctoral de Brunch, sin embargo, al momento de realizar la compra de la prestación de servicios legales por parte de un individuo, mas no de una empresa, como lo estudia el trabajo de Eva Brunch, la decisión es aún más personal, está basada directamente en las emociones (Webster & Wind 1972) ya que se trata de un proceso personal que incluye, estado de ánimo, sensación de necesidad de control o empoderamiento y al mismo tiempo se relaciona con la necesidad de ser reconocido y escuchado en el proceso particular e individual, que aunque tengan aspectos comunes, ya sea de índole económica, desarrollo personal, falta de metas comunes, falta de comunicación adecuada o hasta los casos más delicados de abuso doméstico, maltrato y violencia intrafamiliar, tendrán una historia

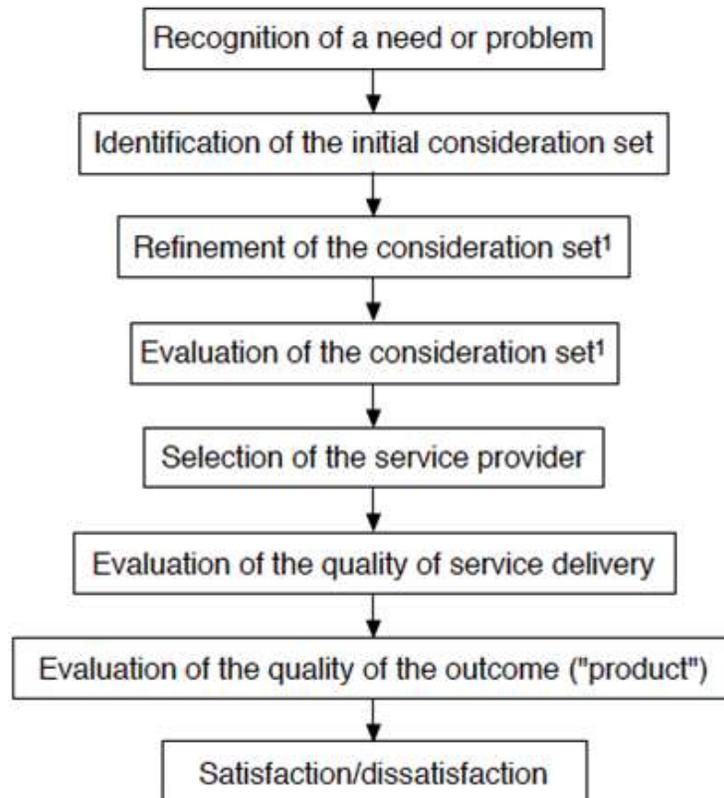
---

de vida particular detrás del proceso que cada persona elabora a la hora de tomar la decisión de divorciarse. ya que cada etapa del proceso personal del individuo facilitará o dificultará la toma de la decisión de una manera inmediata o tomará más tiempo de acuerdo con el grado de gestión emocional (Sheth 1973) personal.

En la teoría del consumo de Heischmidt & Coscarell en la compra de servicios tradicionalmente un comprador puede tener dos tipos de conductas, la sistemática y la espontánea. En el primer caso la decisión es tomada de forma cuidadosa, analizando la mayor cantidad de información disponible en el medio y con reducidas opciones para cambiar a otra una vez tomada la elección, mientras que el consumidor sistemático tiene un pensamiento lógico, analiza los pros y los contras de cada situación. (Heischmidt & Coscarell, 1995) exponen que la conducta espontánea sería la otra conducta clásica que usualmente se presenta en los consumidores; en este caso la decisión de compra es rápida se basa en la emoción, el gusto, la atracción momentánea o la satisfacción rápida de una necesidad, sin embargo al mismo tiempo de forma veloz puede cambiar o considerar otras alternativas igual de atractivas, dicha rapidez de cambio en las decisiones puede estar asociada al bajo riesgo percibido en la decisión a tomar, esto puede en el caso de los divorcios estar asociado a la baja de los precios, al no realizar ningún acuerdo o depósito inicial, celebración de contrato o firma de documentos con el bufete de abogados.

**Figura 2**

*El modelo de decisión de compra expuesto por Day & Barksdale*



<sup>1</sup> These two stages may be repeated in another elimination round.

*Nota. Day & Barksdale (1994)*

El modelo de decisión de compra expuesto por Day & Barksdale, mostrado en la tesis de Eva Brunch expone en ocho etapas, en donde las cinco primeras corresponden al proceso toma de decisión de compra de servicios profesionales y las tres últimas a la evaluación del servicio recibido:

1) Reconocimiento de una necesidad o problema; 2) Identificación del conjunto inicial a considerar; 3) Redefinición del conjunto a considerar; 4) Evaluación del conjunto a considerar (las etapas tres y cuatro pueden repetirse en otras rondas de eliminación de candidatos); 5) Selección del prestador del servicio; 6) Evaluación de la calidad en la prestación del servicio; 7) Evaluación de la calidad del producto final; y 8) Satisfacción/insatisfacción. (Brunch, 2016, p. 151)

Casi todas las empresas hacen marketing, sin embargo lo realizan de manera inconsciente pero el internet está cambiando todos los ámbitos de mercado y mercadeo, (Muñoz 2010) y también (Valencia et al, 2014), ya mencionaban que en alguna de las maneras las personas utilizan diversas TIC para obtener información y acceso a servicios, en el caso del divorcio pude evidenciar a raíz del trabajo realizado para la oficina de abogados del caso de estudio, que aunque las personas eran recomendadas habían realizado al menos algún tipo de búsqueda ya sea desde sus celulares, ordenadores de mesa o redes sociales. Las personas expresaron pasar navegando mayor cantidad de tiempo últimamente en Instagram, sin embargo, no se encuentra gran cantidad de información en esta red social al respecto de este tema, menos con la seriedad del caso que requiere la imagen que está acostumbrado a vender la profesión formal del abogado y la credibilidad que esta imagen representa, sin embargo, aprecian los contenidos informativos con datos puntuales al respecto de los temas específicos que están buscando.

Al momento de la entrevista con las clientes un factor que surgió de manera invariable fue el hecho de la inspiración de confianza, pues como lo explicaba (Brunch 2016) la relación que se establece entre el cliente y el abogado, en este caso está relacionado en niveles más allá de la prestación del servicio, también tienen que ver con empatía, hacia una persona que va a conocer un tema que podríamos considerar de alta sensibilidad e intimidad.

## 8 Resultados

La investigación arrojó muchos datos cualitativos, relevantes para el área de la antropología y el derecho de familia, al mismo tiempo para comprender que las mujeres en la actualidad tienen hábitos de búsqueda de información en la red, para tener la mayor cantidad de información al respecto del proceso que se va a realizar, sin embargo, en la mayoría de los casos aun es necesario guiarlas en el proceso puesto que siguen existiendo bastantes casos en donde existe tanta información que los clientes no son capaces de filtrar las normas que corresponden a Colombia y las que corresponden a otros países.

Es bastante común que al llegar al momento de la consulta estén muy seguras de la información del proceso y en algunos casos resulta ser cierto, pues han tenido asesorías previas con otras oficinas u otros abogados, sin embargo, en la mayoría de los casos también existe frecuentemente la posibilidad de la formación de confusiones al momento de sus procesos, porque personas alrededor de quien tiene la intención de divorciarse, ya sea por novelas de televisión, o películas tienen ideas erróneas de las posibilidades que pueden existir en este país para determinados procesos legales. Por lo que el abogado deberá asegurarse, que el cliente reciba la información completa de manera veraz por parte del abogado del proceso que está a punto de iniciar.

Un factor relevante dentro de los hábitos de consumo resulta ser la seguridad y confianza que inspira el profesional en el área, pues la sensación de compartir un tema de naturaleza invasiva como lo es la parte familiar y el divorcio deberá tratarse con mucha delicadeza y empatía por parte del prestador de servicios jurídicos.

A medida que las relaciones interpersonales varían de escenarios por ejemplo la tecnología y sus plataformas por medio de las cuales podemos conectar con otras personas, varía la manera en que los lazos de parentesco se desarrollan en la sociedad, generando una base diferente para el matrimonio y la familia, donde en muchos de los casos las familias se instauran a larga distancia o tienen cultura, religión e incluso idiomas diferentes, lo que genera un mayor reto en la actualidad para las familias a la hora de generar una estabilidad monógama marital

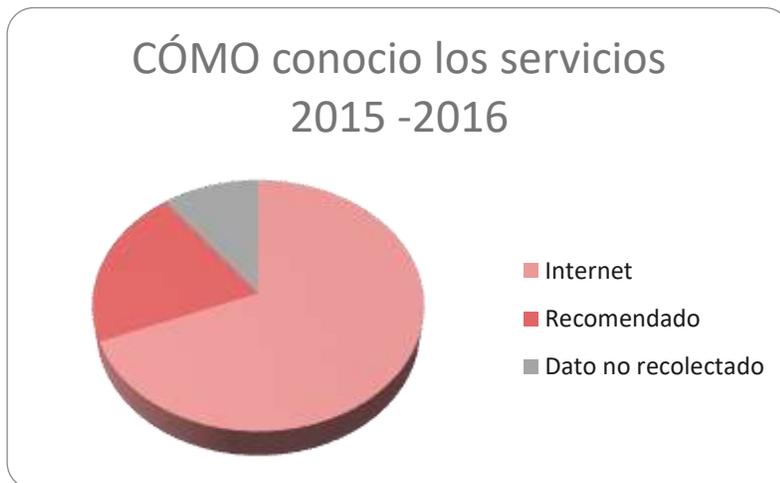
### 8.1 Criterios De Inclusión, Exclusión De La Muestra.

Se cuentan con registros digitales desde 2013 se seleccionaron dos años consecutivos para la muestra de los cuales se tuviera registro de datos completo, en total se realizó conteo de 106 casos activos de divorcio entre el periodo de 2015 a 2016.

Luego se tomó una nueva fecha entre el 2019 y 2020 para realizar el contraste de los datos de ambas fechas y poder realizar un seguimiento actualizado de la muestra, para este periodo de tiempo se contó con un total de 74 casos activos de divorcios. Para realizar las estadísticas se recogieron diferentes criterios analíticos cualitativos, enfocados a responder parte de las preguntas iniciales planteadas para la elaboración de la tesis y la herramienta de trabajo posterior.

#### Figura 3

*Resultados como conoció nuestros servicios periodo de tiempo entre enero de 2015 a diciembre de 2016.*



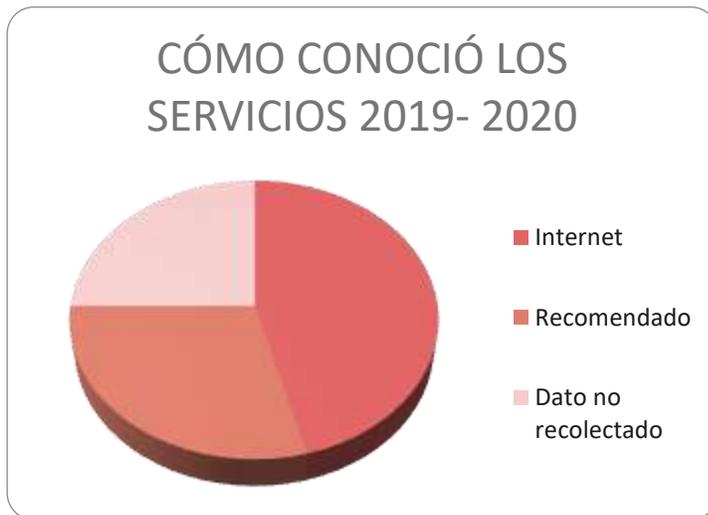
*(Mejía, García) Gráficas obtenidas de la muestra tomada para el estudio de caso de trabajo de grado.*

En esta variable elegimos las respuestas más frecuentes dadas en la oficina por nuestros usuarios ya que al momento del ingreso de los clientes se realiza una ficha de recepción de caso donde se deposita este dato, en algunos de los casos esta pregunta no fue realizada al momento de la recepción de caso, es ese tipo de procesos lo tenemos como dato no recolectado, luego el dato de internet y por último el dato de personas recomendadas.

Siendo uno de los primeros despachos legales que realizaron presencia en internet, de manera optimizada, esta búsqueda siempre ha arrojado los datos de mayor elección por parte del público, seguida de los casos que fueron recomendados, los cuales aumentaron significativamente entre 2019 y 2020, debido al tiempo que se lleva trabajando en esta misma área.

#### Figura 4

*Resultados como conoció nuestros servicios periodo de tiempo entre enero de 2019 a diciembre de 2020.*

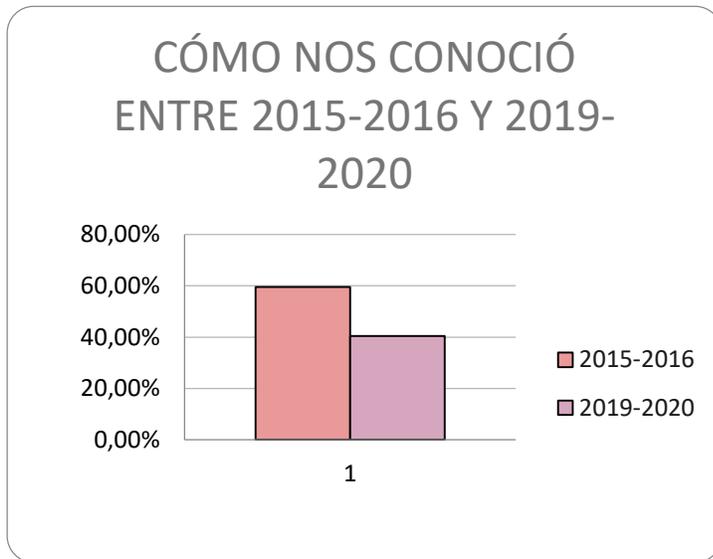


*(Mejía, García) Gráficas obtenidas de la muestra tomada para el estudio de caso de trabajo de grado.*

En la fecha comparativa elegimos el rango numérico que obtuvo un mayor índice siendo los procesos provenientes de internet los que mayor dato arrojaron, este dato llega a ser casi del 60% para 2015 - 2016 disminuyendo a un 40% en 2019 -2020 por el incremento de páginas web de abogados que ofertan el mismo servicio, sin embargo los procesos recomendados aumentaron notablemente de cantidad, esto debido a la trayectoria del bufete ya que con el tiempo aunque el divorcio no sea un proceso que se realice frecuentemente por las personas, si es frecuente que cuando un pariente o amigo busca un servicio, le sean recomendados los lugares y los abogados con los que otras personas han realizados sus propios procesos.

**Figura 5**

*Resultados comparativos entre los periodos de muestra de la pregunta cómo conoció nuestros servicios periodo de tiempo entre enero de a diciembre de cada año muestreado*

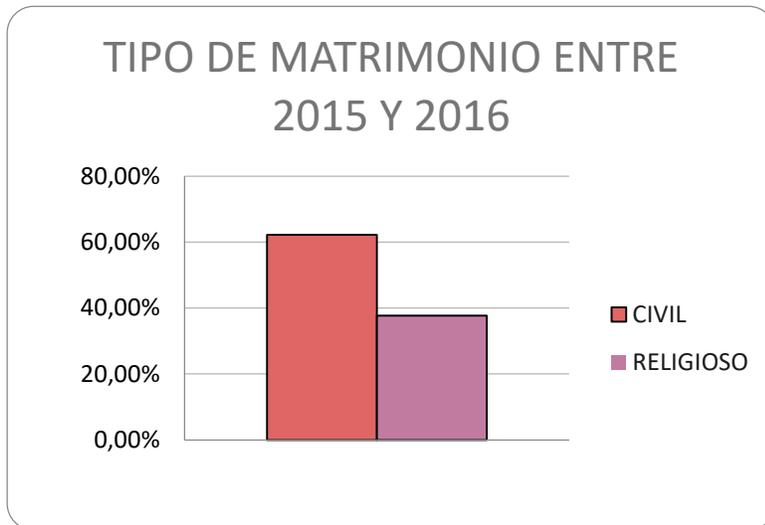


*(Mejía, García) Graficas obtenidas de la muestra tomada para el estudio de caso de trabajo de grado.*

De la gráfica anterior se puede inferir que en la variable de cómo nos conoció en relación entre el periodo de 2015 -2016 y 2019-2020 en cuanto a los resultados de internet se nota una disminución de los clientes que llegan por este medio de un 20% debido posiblemente a la cantidad de oferta actual en internet de otros grupos de abogados que ofertan el mismo servicio, además de una baja notable en los precios de la oferta de la competencia, debido a que en muchos de los casos el exceso de abogados es tal en el país que ven en este proceso una forma rápida de ganar dinero, sin tener en cuenta que cada proceso acarrea unos gastos extras que en muchos de los casos no son informados oportunamente al cliente, reportando al final un mayor precio para los usuarios del esperado o del informado en un comienzo.

**Figura 6**

Resultados variable tipo de matrimonio periodo de tiempo entre enero de 2015 a diciembre de 2016.



(Mejía, García) Graficas obtenidas de la muestra tomada para el estudio de caso de trabajo de grado.

Una de las razones por las cuales esta variable cualitativa fue elegida es porque deseaba saber si el hecho de que la unión fuera de índole religiosa o civil tenía algún tipo de influencia a la hora de divorciarse, pues es común escuchar que en la iglesia el matrimonio es para toda la vida, sin embargo, hoy día cada vez más las personas se desligan de los actos religiosos y esto puede generar una facilidad al momento de desligar el vínculo que se tiene. Sin lugar a dudas entre los datos arrojados para el 2015- 2016 se puede evidenciar que efectivamente existe un mayor índice de divorcios entre los matrimonios civiles que los religiosos. siendo los de matrimonio civil de un 60% y los de religioso de un 38%

**Figura 7**

Resultados variable tipo de matrimonio periodo de tiempo entre enero de 2019 a diciembre de 2020.

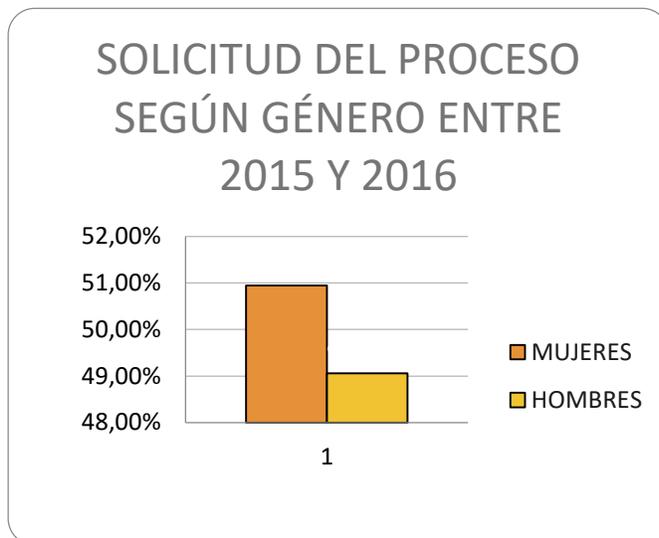


(Mejía, García) Graficas obtenidas de la muestra tomada para el estudio de caso de trabajo de grado.

Sin embargo, en fechas más recientes 2019 - 2020 los procesos de matrimonios civiles son de 43% mientras que los de divorcio religioso aumentaron a un 56.94% cambiando de manera profunda la forma en que se ve el mundo religioso hoy día, pues, aunque en un momento anterior parecía tener bastante importancia hoy día se encuentran cada vez más parejas, casadas por algún tipo de iglesia religiosa que preguntan por el proceso civil para luego hacer el debido procedimiento ante la iglesia.

**Figura 8**

*Resultados variable tipo de genero del solicitante periodo de tiempo entre enero de 2015 a diciembre de 2016.*



*(Mejía, García) Graficas obtenidas de la muestra tomada para el estudio de caso de trabajo de grado.*

Una de las primeras relaciones cualitativas y cuantitativas que fueron analizadas está relacionada con el género, orientado a la persona que solicita el divorcio, pues parte de la pregunta inicial está relacionada con la prestación de servicios legales en mujeres, este estudio de los archivos y documentos puede dar una muestra de la cantidad de mujeres en relación con los hombres que solicitan el divorcio.

Se contó con dos tipos de datos para esta parte del análisis, mujeres que solicitaron el divorcio versus hombres que solicitaron el divorcio en relación a los períodos de 2015 a 2016 y de 2019 a 2020, este número en un principio arroja una variable poco diferenciada para ambos casos, sin embargo en la fase de entrevistas se evidenció, que aunque el solicitante sea un hombre la decisión de llevar a cabo el proceso de divorcio surge de la mujer en la mayoría de los casos, pues independientemente de si es la persona de la cual se están divorciando, o bien sea la pareja actual nueva fue por solicitud de una mujer que se realizó dicho proceso, pues la nueva pareja solicita tener el estatus de esposa oficial, o de desligar la relación anterior de la vida de sus actuales compañeros, ya sea por la pensión, si tienen hijos, además de las afiliaciones a el sistema de eps del compañero permanente quien no podrá afiliarse o desafiliarse a alguien a no ser que presente un certificado de que ha sido legalmente divorciado.

**Figura 9**

*Resultados variable tipo de genero del solicitante periodo de tiempo entre enero de 2019 a diciembre de 2020.*

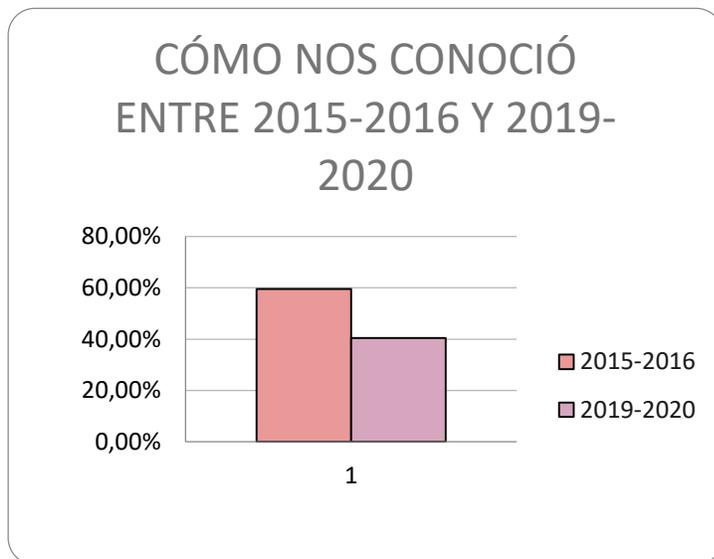


*(Mejía, García) Graficas obtenidas de la muestra tomada para el estudio de caso de trabajo de grado.*

A partir de la fecha de 2019 a 2020 el número de solicitantes femeninas se incrementó levemente en relación a los solicitantes masculinos, además de tener en cuenta la relación entre los divorcios realizados en los dos periodos comparados, teniendo en cuenta la disminución de casos por la entrada a la pandemia y las inestabilidades económicas que atravesó el país a raíz de los paros y protestas del año 2019 y 2020 sigue presentándose un aumento en el número de casos de solicitantes femeninas, para dicho proceso.

**Figura 10**

*Resultados comparativos entre los periodos de muestra a la variable genero del solicitante periodo de tiempo entre enero de a diciembre de cada año muestreado..*



*(Mejía, García) Graficas obtenidas de la muestra tomada para el estudio de caso de trabajo de grado.*

El gráfico comparativo arroja como resultado casi un 20% más de solicitud directa por parte de las mujeres de dichos procesos, esto sin tener en cuenta lo que yo he llamado los divorcios indirectos solicitados por la mujer, donde como he mencionado anteriormente, la pareja femenina de los hombres solicitantes es en gran medida quien impulsa la separación legal, además de que en muchos de los casos es ella misma quien llama y solicita la información para su novio o compañero permanente.

**Figura 11**

*Resultados variable divorcio con hijos menores de edad y sin hijos menores periodo de tiempo entre enero de 2015 a diciembre de 2016.*



*(Mejía, García) Graficas obtenidas de la muestra tomada para el estudio de caso de trabajo de grado.*

Esta variable fue seleccionada, por razones particulares expuestas durante las citas atendidas durante el tiempo que tengo trabajando en el bufete de abogados, esto debido a que los clientes a menudo expresaban que habían esperado durante muchos años, conviviendo bajo el mismo techo pero separados de cuerpos, para realizar el divorcio a que sus hijos menores de edad llegarán a la mayoría de edad, pues en este tipo de procesos, cuando se incluye al menor de edad se deberá fijar el acuerdo de alimentos y la regulación de visitas dentro del acuerdo de divorcio.

Este casi siempre es un tema difícil de conciliar para la pareja debido a que ninguno de los dos padres quiere alejarse de la vida de sus hijos, perder la posibilidad de la toma de decisiones con respecto a la crianza de los hijos, o comenzar una disputa legal por esta misma causa, ya que a menudo los hijos son usados por una de las dos partes como mecanismo de presión ya sea económica, moral o de poder sobre el otro. Un factor muy frecuente también suele ser la parte económica y es que es más costoso mantener dos casas al mismo tiempo, lo que disminuiría la cantidad de dinero que se puede proporcionar y emplear para la crianza de los hijos.

Para el periodo estudiado entre el 2015 - 2016 aunque la diferencia es de un 56.64% para los divorcios sin hijos y un 43.36% para los divorcios con hijos menores de edad, siendo bajo el índice de diferencia entre ambos grupos, más adelante analizaremos que varios de estos procesos realizados que no tienen hijos menores, si tienen hijos y esperaron a que estos crecieran para poder realizar la solicitud. sigue siendo evidente que los hijos generan un factor que las parejas someten a evaluación cuando de divorcio se habla.

Además de que este influye en la toma de decisiones por sobre todo de las mujeres, quienes en la mayoría de los casos al momento de realizar la solicitud, si tienen hijos menores de edad están impulsadas, por el hecho de evitar que sus hijos menores crezcan en un medio de discusiones y confrontación, mientras que algunos hombres han expresado que prefieren permanecer allí a pesar de esta situación, por el hecho de que pueden perder contacto total con los menores posterior al divorcio.

**Figura 12**

*Resultados variable divorcio con hijos menores de edad y sin hijos menores periodo de tiempo entre enero de 2019 a diciembre de 2020.*

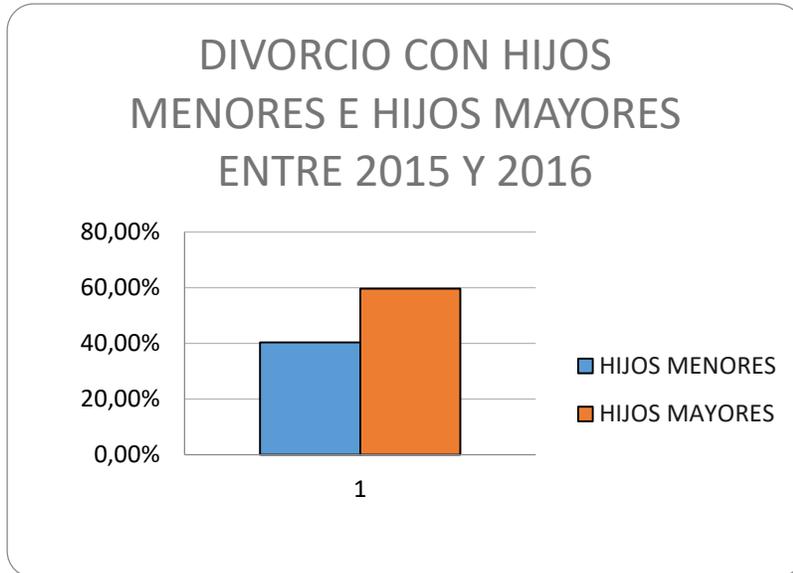


*(Mejía, García) Graficas obtenidas de la muestra tomada para el estudio de caso de trabajo de grado.*

Con respecto a los datos arrojados para el periodo entre 2019 - 2020 arroja resultados similares siendo un 43.06% el dato para los divorcios con hijos menores de edad y un 56.94% para los divorcios sin hijos menores de edad conservando una tendencia similar en el histórico analizado.

**Figura 13**

*Resultados variable divorcio con hijos menores de edad y con hijos mayores de edad periodo de tiempo entre enero de 2015 a diciembre de 2016.*



*(Mejía, García) Graficas obtenidas de la muestra tomada para el estudio de caso de trabajo de grado.*

Esta variable fue elegida, posteriormente a el inicio de las entrevistas, pues en conversación con muchas de las clientas pude notar que muchos de los procesos no solo eran impulsados por los hijos mayores de edad, sino que además las mujeres y hombres que han sido clientes expresaron de alguna manera, la espera de que sus hijos cumplieran la mayoría de edad para poder separarse, sin generar ya sea un impacto psicológico, económico, o de desequilibrio de alguna índole para sus hijos durante el periodo en que estos están creciendo. Para el periodo analizado entre el 2015 - 2016 se puede evidenciar que los procesos con hijos mayores de edad superan a los procesos realizados con hijos menores de edad.

**Figura 14**

*Resultados variable divorcio con hijos menores de edad y con hijos mayores de edad periodo de tiempo entre enero de 2019 a diciembre de 2020.*

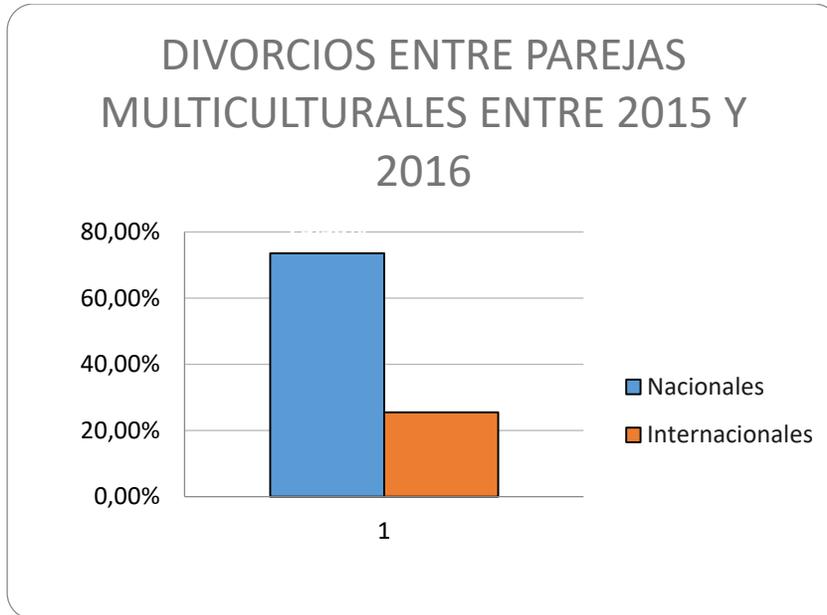


*(Mejía, García) Graficas obtenidas de la muestra tomada para el estudio de caso de trabajo de grado.*

Este dato se mantiene constante y se podría decir que en gran aumento, ya que la relación de la diferencia entre los divorcios con hijos mayores y la con hijos menores es más marcada para este periodo de tiempo que para el periodo anterior.

**Figura 15**

*Resultados variable divorcio entre parejas multiculturales periodo de tiempo entre enero de 2015 a diciembre de 2016.*



*(Mejía, García) Graficas obtenidas de la muestra tomada para el estudio de caso de trabajo de grado.*

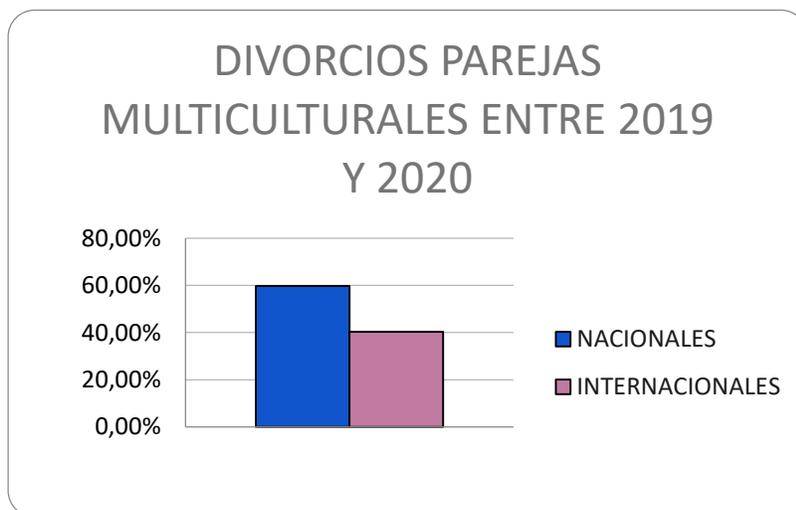
Para la elección de este criterio se tomaron en cuenta los matrimonios con registros civiles de nacimiento con naturales de países o ciudades diferentes, o donde alguno o ambos cónyuges tengan que adaptarse a una situación de migración y adaptación cultural por fenómenos migratorios.

Este dato se toma en cuenta debido a que muchos clientes durante el proceso de consulta a los largo del tiempo trabajado en la oficina y previamente a la elaboración de este documento de tesis, manifestaron en relación a sus procesos de divorcio tener inconvenientes de adaptación con sus parejas de otros países, también otro caso común era el hecho de viajar juntos como pareja de colombianos y separarse en el extranjero por problemas de adaptación al país, además de los problemas de pareja que resultaban siendo peor o ayudaban a deterioro de la pareja debido a otros problemas y las nuevas dificultades que trae consigo viajar y comenzar una vida nueva desde cero en otro lugar.

En las estadísticas realizadas para la oficina se puede evidenciar un incremento de casos del extranjero, esto puede ser debido a que en los últimos años mayor cantidad de ciudadanos colombianos han contraído matrimonio con extranjeros o han emigrado del país con respecto de este tema. Es importante destacar que aproximadamente el 27% de la muestra total del periodo 2015 - 2016 estaba relacionado con casos de índole multicultural, lo que estaría mostrando un factor relevante a tener en cuenta con respecto de los temas de manejo del estrés y la adaptación cultural entre las parejas.

### Figura 16

*Resultados variable divorcio entre parejas multiculturales periodo de tiempo entre enero de 2019 diciembre de 2020.*



*(Mejía, García) Graficas obtenidas de la muestra tomada para el estudio de caso de trabajo de grado.*

En este gráfico en particular se puede ver la tendencia de aumento de los casos del exterior, casi llegando a equiparar los casos que se tienen entre los nacionales y los procesos donde existe algún tipo de mezcla intercultural.

### 9 Hallazgos.

El tema de estar listo para el divorcio es bastante usual y ampliamente discutido por las clientes, cuando se presentan a la cita primaria, ellas argumentan que anteriormente han tenido acercamientos previos al proceso, que lo conocen y han realizado consultas en internet, con amigos abogados, familiares u otros, sin embargo, el momento adecuado es fundamental a la hora de elegir, pues ellas argumentan que cuando no estaban preparadas, el proceso aún les generaba dolor, que sentían que los abogados consultados no les inspiraban confianza, que no deseaban que la familia o amigos se enteraran de sus asuntos personales o que deseaban un abogado o abogada neutro para el desarrollo del proceso, sin embargo, estas mujeres toman la decisión definitiva justo en el momento en que ya han superado la etapa del dolor profundo, por lo cual es común que muchas mujeres aun diciendo que desean divorciarse, realizando toda la investigación de proceso, teniendo en claro el trámite, papeleo y estando incluso separadas físicamente de su pareja, no logran realizar verdaderamente el trámite, hasta no tener su proceso personal totalmente finalizado; en estos casos es común que expresen que no generan empatía con el abogado consultado o que no les gusta cómo se lleva a cabo el proceso, también me han expresado que sintieron inseguridad porque ya que su pareja quien les brindaba soporte y seguridad fallo, ven a las demás personas como si desearan robarles o aprovecharse de ellas (entrevista mujer 1)

Uno de los temas relevantes y frecuentes que aparecen dentro de los diarios de campo es al respecto del factor económico, esta es una variable cualitativa importante, puesto que desde el momento en que las mujeres se comunican con nosotros, preguntan cómo estar preparadas para asumir los costos de su vida, cuánto aportarán los padres de sus hijos a los menores, si son acreedoras a alguna cuota de alimentos y si tendrán que prepararse para asumir su nueva vida de manera independiente por completo. Además de claro está en los casos que existen propiedades en cabeza de uno o ambos como y quien se llevaría qué cosas; por otro lado, también es uno de los factores determinantes para realizar el divorcio, ya que la infidelidad económica es un factor por el cual las parejas toman decisión de divorciarse.

Algunas mujeres expresaron: --No necesito nada de él, solo quiero que me firme-- o la otra expresión muy común es: --quiero saber cuáles son mis derechos, qué parte de los bienes me toca— (frases comunes en las primeras consultas), en ambos casos existe un deseo de independencia,

quieren el divorcio, unas son autosuficientes al punto de no querer relación ni dinero del hombre, otras según me han explicado tienen invertido tiempo, en un matrimonio con alguien con quien han construido un patrimonio y no desean irse sin nada. Según Díaz Martínez, Díaz Méndez, Et al, en su desarrollo de investigación de Dinero, amor e individualización: las relaciones económicas en las parejas/familias contemporáneas, expresa que frecuentemente:

todo el dinero que ambos miembros aportan es dinero común sobre el que tienen igual derecho y capacidad de uso, dinero común que se representa a la vez como indicador y condición de la confianza mutua, de lo que les une y, en última instancia, del amor. Gastar a espaldas del otro aparece como una conducta inaceptable que rompe la lógica de la comunidad que constituyen. ( Díaz Martínez & Díaz Méndez p 372)

El factor inmediatamente recurrente después de este es el de los hijos, cuando existen hijos menores de edad, a menudo ambas personas preguntan por esta situación, como podrían conservar la custodia de sus hijos menores de edad, la posibilidad de una custodia compartida, el costo de la cuota de alimentos y como calcularla; a menudo los menores de edad se convierten en un territorio de guerra en la ex pareja, donde muchas de las inconformidades o malestares de la relación pasada se expresan a partir de relaciones de poder ejercidas sobre los niños. Al respecto de este tema Diego Ruiz Becerril sociólogo, politólogo y docente de la universidad de granada en España, en su texto los hijos y la ruptura matrimonial menciona que socialmente y jurídicamente uno de los temores de los cambios en la normatividad a los modelos modernos, que existen hoy día en la mayoría de países al respecto de los divorcios era justamente la inestabilidad, o los efectos negativos que esto pudiera causar en la familia más precisamente en los hijos.

Con respecto a este tipo de anotaciones, en mi diario de campo aparece muy a menudo una anotación personal en dónde me sorprende que las mujeres y los hombres dicen que sus hijos son lo más importante, pero siempre preguntan en primer lugar por aspectos económicos y preguntan cómo evitar que su pareja vea el hijo, como quedarse con la custodia o prohibirle al otro que lo vea bajo ninguna circunstancia y sin ninguna razón; esto me ha generado malestar y he llamado la atención con respecto a este asunto, hablando con los padres que consultan; explicándoles que no existe un código del papa y de la mamá, existe un código de los derechos del menor, donde este tiene derecho a una familia a un padre y una madre, en estos casos el hijo no tiene porqué sufrir las

consecuencias del divorcio de los padres, ni tampoco convertirse en un arma para extorsionar a la otra persona, no es una forma de castigo para la otra persona sino que se convierte en un castigo para el hijo.

Considero respecto a este tema que existe la necesidad de educar a nivel social a los abogados en el pregrado, puesto que examinando los programas universitarios no existe una preparación social en el área de atención al cliente en cuanto a derecho de familia, con respecto a temas tan delicados, que se tratan pues no solo tiene que ver con asuntos legales; en muchos de los casos el consejo que ellos solicitan tiene que ver con un asunto que se refiere a situaciones de índole emocional, social y ética.

El siguiente apartado que aparece tanto en las entrevistas como en mi diario de campo frecuentemente y que es una de las preguntas etnográficas que realizo es cómo se siente la persona al momento de tomar esta decisión. Tengo respuestas directas en mi proceso de entrevistas y tengo otras que están consignadas directamente en el diario de campo, estas varían de acuerdo al momento que están viviendo las mujeres, esto es debido a que cuando están tomando la decisión aún hay temor, pero cuando ya finalizan el proceso y están en la entrevista entran en una fase de superación del duelo y empoderamiento del yo.

Es el ejemplo de una de mis clientas quien al comenzar su proceso estaba muy asustada pues su pareja tenía problemas psiquiátricos, era agresiva y aun vivían juntos, ella temía tanto por su seguridad como por la del menor; sin embargo, cuando finaliza el proceso con ella el abogado activa el código fucsia y hace todo el proceso de acompañamiento y soporte, al hacer la entrevista final ella expresa –me siento muy tranquila, siento que orientaron bien mi proceso y que pude hacer todo lo que necesitaba- (entrevista 3).

El último apartado que aparece con frecuencia tanto en mis diarios como en las entrevistas es el tema social, como me ven los otros y cómo influye esto en la toma de decisión del divorcio, la mayoría me han expresado que es bastante complejo, vienen de una familia conservadora, es lo que me expresan y está anotado en los diarios de campo, mi mamá me dice que no me divorcie, mi

familia dice que lo va a apoyar a él porque yo no puedo vivir sola o no puedo mantenerme, ¡usted está loca! Como se va a divorciar, lo han expresado en muchos casos durante la cita de consulta.

Cuando finalmente llega el momento del divorcio, realizamos la entrevista y les pregunto cómo ha influido su entorno social, ellas me repiten que al comienzo fue muy difícil, pero al final solo pudieron pensar en ellas y su bienestar. —si seguimos así, uno de los dos o los dos va a salir de acá en una bolsa- (entrevista 5) fue lo que me expresó una de las clientas, -mi mamá tiene su esposo, dejé de pensar pobrecita mi suegra, pobre de todo mundo, él va a seguir siendo muy querido y yo también; pero estamos mejor separados yo sufro menos- (entrevista 6). Estas opiniones cambian de acuerdo a la fase de duelo en la que se encuentra la mujer, que también corresponde a una etapa de la toma de decisión del proceso y con qué abogado lo van a llevar.

Esto debido a que en la oficina al momento de la primera consulta se les insta a la reflexión y la toma de una decisión desde la tranquilidad y la reflexión, sistema de no presión, pues las clientas buscan información en diversas partes, cuando finalmente llegan existen amigos, familiares y otros abogados allegados con los que ya han hablado, pues hoy día siempre hay un abogado por lo menos en la familia o conocido, que te haya permitido consultar, saber y expresar tus inquietudes. Si la primera asesoría brinda confianza y genera tranquilidad esa es la primera clave del éxito para que un cliente te elija.

Esta fue una variable cualitativa que apareció indiscutiblemente desde la primera entrevista realizada hasta las nueve recolectadas en este momento, pues el lazo de confianza que desarrolla el cliente con el grupo de abogados que lo asesoran es indispensable a la hora de elegir; en la mayoría de los casos quien establece el puente de conexión en la oficina es el abogado cuando contesta las primeras dudas por el WhatsApp, el segundo filtro soy yo cuando los clientes tiene la necesidad de contar su caso, en este caso buscan que al ser escuchados el personal que los atiende en este caso es mi trabajo, pueda decirles que comprende su proceso, que le recomienda determinado profesional al ser el más idóneo para ella. Este tipo de filtro permite al cliente sentir que su proceso no solo está siendo atendido de manera legal, sino que tiene acompañamiento social que le permite sentirse seguro, en confianza y asesorado.

## 10 Discusión

Parte del objetivo de esta investigación inició siendo una mera pregunta doble intencionada, donde pretendía dar respuesta a identificar los hábitos de consumo de servicios jurídicos/legales en mujeres de Medellín entre los 20 y los 40 años al momento de divorciarse y las razones por las que estas se divorciaban; en algún momento le dije a Erika Acevedo, antropóloga de la universidad de Antioquia y mi asesora de tesis, que me parecía interesante saber el porqué de la decisión, como eligen al abogado indicado y aprovechar esto para mejorar la oferta del servicio prestado por el bufete de abogados.

Sin embargo, las cosas anteriormente mencionadas no garantizan que una mujer pueda ejercer libremente, aun en los setenta ciertas decisiones y ni siquiera en el 2022, como me lo han demostrado mis entrevistas con las clientas, pues muchas me han expresado que sienten presión social, el qué dirán de mí, los señalamientos y el temor a enfrentar la maternidad solas. Son muchas de las preguntas que aquejan a las mujeres cuando están pensando en la toma de la decisión, que puede tardar incluso años en llevarse a cabo desde el momento en que se comienza a pensar hasta que es ejecutado finalmente el divorcio. Este trabajo de grado pretende dar cuenta de algunas de las reflexiones que se vinculan directamente con los hábitos de consumo de servicios legales y como la decisión de compra es afectada por variables cualitativas.

Una de las primeras partes a resaltar con respecto de este tema es referente al análisis y rastreo bibliográfico en relación de la consolidación de los derechos civiles de la mujer en Colombia, donde partí de un rastreo local, pero debí pasar a un rastreo histórico global, pues la norma sobre la cual se encuentra anclada tanto socialmente como de modo jurisprudencial se basa en la cultura histórica, que tiende a los patriarcados y las normas coercitivas a la mujer desde tiempos romanos; en gran parte influida por la iglesia católica romana; católica española y luterana, ya sea el caso de su expansión de acuerdo a la colonia, como dijera en Biografía del Caribe German Arciniegas, al respecto de la manera en la cual nos llegan nuestros propios estandartes religiosos a las diferentes partes de América del sur.

Dentro de la revisión me encontré datos peculiarmente cargados de un gran peso simbólico en el lenguaje usado, por ejemplo países colonizados por España comparten varias normas

similares, al punto que Andrés de Jesús Bello López filósofo, jurista, filólogo entre muchas otras ocupaciones, uno de los grandes pensadores de su tiempo, hacia la época de 1855 ayuda a redactar el Código Civil de Chile, inspira el Código Civil de Venezuela en 1961 y basa gran parte de su esquema y normas, y redacta el código de Colombia en 1873 aún vigente a la fecha; esto sugiere una estructura política y jurídica similar en los países por lo cual se podría inferir que parte de la estructura social y política están basadas en concepciones sociales similares, donde la mujer no tenía capacidad de ejercer su criterio, solicitar un divorcio, poseer bienes o trabajar.

Como escribe la antropóloga Mara Viveros Vegoya en un artículo de Antropología Colombiana Género y Feminismo, la mirada androcéntrica ponía a la mujer como un sujeto de intercambio con potencial reproductivo, esto asegura la visión de perpetuidad de la progenie, teniendo en cuenta que la necesidad de generar uniones permanentes para que la herencia sea distribuida de una forma controlada dentro de capitalismo esta idea es abordada primero por Levi Strauss, al respecto de esto en el libro *El Consumo de la utopía romántica* “las definiciones modernas del amor romántico y sus prácticas se entrelazan con esa dualidad que caracteriza al capitalismo tardío. El amor romántico se ha convertido en un elemento íntimo e indispensable del ideal democrático de la opulencia que acompañó el surgimiento de los mercados masivos” (Illouz, 1992. p 18), este amor romántico sobre el que basamos hoy día el ideal de la familia, surge de una base donde el hombre dominaba el mercado capital y la mujer ayudaba en la casa sin ser tomada como parte fundamental de la economía doméstica.

Esto imposibilitaba desde el punto de vista económico la capacidad de tomar la decisión de separarse, criar hijos sola, o la necesidad de un hijo varón en la familia que se ocupe de asuntos económicos relevantes, en caso que el padre falte en algún momento, pues anteriormente era más común que el hombre por la posibilidad legal de hacerlo y el estatus social otorgado hace poco más de 200 años en Colombia, con el Código Civil de la época, fuera el que tomara la decisión de abandonar el hogar. Esto sumado a la presión social de la iglesia sobre la posición ocupada por la mujer en el hogar como madre y criadora, generan un punto histórico, donde la mujer ha permanecido dentro de una relación descrita por Nietzsche como “La frialdad, la severidad y la claridad premeditada de un concepto de matrimonio tan noble como el que ha regido en toda sociedad aristocrática que se precie de tal, desde la Antigua Grecia hasta el siglo XVIII, nos haría

temblar un poco a los «modernos», en su escrito *La Voluntad de Poder*” (Illouz, 1992. p 18) esto nos da una idea de la posibilidad que se abre para la mujer, con la llegada de 1931, donde pude revisar de manera histórica la evolución de las normas hasta la actualidad, donde ambos cónyuges son mirados como iguales ante la Ley.

Con respecto del análisis del rol social de la mujer al momento de tomar la decisión de divorciarse, pude evidenciar por las entrevistas que las personas se refirieron a varias etapas o fases por las cuales atravesaron antes de llegar al divorcio, estas etapas tienen que ver con afrontar como decirle a las demás personas, desde su pareja, sus hijos, sus padres, sus amigos, pues en muchos de los casos se desarrolla una vida en torno a la idea de la construcción de una vida de dos personas, de una familia, de las familias conservadoras donde en palabras de varias mujeres “somos criados en una familia tradicional, donde uno se casa para toda la vida” este tipo de expresiones coloquiales con las que se crece en los entornos sociales hablan de la estructura familiar que se impone con la finalidad de sostener el capital expuesto por Marx dentro del Materialismo Histórico.

En sus estudios de parentesco en Colombia Virginia Gutierrez para la década de 1960 “en función de la familia, Colombia se fragmenta en dos bloques de marcada orientación hacia el patriarcalismo: el primero, venerado por los complejos andino y santandereano, mientras el segundo constituido por el litoral fluvio llanero y el antioqueño, impulsan su dinámica hacia el matriarcalismo de características diferentes en cada una” (Gutierrez, 1961 p 5), por lo que la constitución de la familia en Colombia es bastante, pluridiversa según la proveniencia. Sin embargo, la estructura religiosa predomina sobre el concepto de matrimonio para toda la vida, en muchos casos la pareja incluso se separa de cuerpos y no llevan a cabo el proceso legal, puesto que socialmente no está bien visto.

En este punto de mi investigación y al hablar con mi asesora nuevamente, llegamos a la conclusión que en el diario de campo está el momento que inicia el contacto de dichas mujeres con nuestro bufete hasta el día de la entrevista, este sería el contexto perfecto para lograr entender más a fondo el escenario de este tipo de elección; fue así como al comenzar la digitalización de mi diario de campo me di cuenta que debía dar mayor importancia a esto como anclaje etnográfico, ya que en realidad consta de tres diarios de campo: uno que ve el cliente mientras estoy en la cita

donde tomo las notas básicas de su proceso, el segundo donde anoto lo que pienso de la cita que acaba de suceder y el tercero que es donde realizo un pequeño diagrama de parentesco y donde apunto algunas cosas que escucho de los profesionales del área; jueces, abogados y notarios, que me sirven como apuntes personales para mis reflexiones o como datos que buscar para dar luego soporte a la tesis.

En el artículo de la revista *Maguaré de Antropología*, Yudi Alexandra Avendaño expone la evolución del desempeño social de la mujer en Colombia, según varias fuentes históricas, donde expresa que la mujer tenía una labor muy específica dentro de la vida del hogar, la crianza de los hijos, la economía doméstica, el lenguaje y el llevar buenos modales al ser buena esposa, estas son de hecho las primeras clases a las que pudo acceder una mujer dentro de un plan educativo en Colombia (Avendaño, 2018 p 5); en el entendido de este tipo de costumbres sociales, culturales y estructurales dentro del rol que ocupa la mujer en el hogar y la sociedad, la toma de decisiones pasa por una gran cantidad de filtros antes de ser tomada y llevada a cabo, pues el fracaso ante una de estas ideas genera un fracaso social, personal, familiar y una falla en el deber ser que se le ha impuesto a la mujer dentro de la sociedad.

Dentro de mis diarios de campo, la evidencia apuntaba a que existe una gran preocupación por parte de las mujeres al comunicar tanto a su pareja como a sus familiares el divorcio, no solo económicamente, esto por lo general requiere de preparación, la mayoría de mujeres entrevistadas durante la fase inicial me expresaron estar en búsqueda de un trabajo, haberlo conseguido hace poco o estar estudiando para poder acceder a un mejor estatus económico, también expresaban dentro de la entrevista que finalmente la autopercepción de empoderamiento, lograr metas pequeñas, conseguir una independencia económica y académica les genera mayor estabilidad personal para decidir divorciarse.

En los hallazgos cualitativos que se estudiaron por medio del análisis estadístico de la muestra general para dichos datos tuve en cuenta tres factores de relevancia tanto para la oficina a la hora de encontrar y buscar un grupo de abogados que incluyeron internet, cliente recomendado y dato no recolectado, que al mismo tiempo es relevante para caracterizar la muestra de mi tesis, dato que luego contrasté con las entrevistas en la fase de campo, esta fue la variable de cómo

conoció a la oficina de abogados; la segunda variable es tipo de solicitante enfocado a género, está directamente enfocada en analizar si han aumentado los casos de solicitudes de divorcio por parte de las mujeres en la actualidad; la tercera variable es de índole multicultural, enfocada a las parejas que sufren algún tipo de intercambio cultural en la relación, ya sea de migración de uno o ambos cónyuges, que los cónyuges sean de diferentes países o regiones como lo expone Virginia Gutiérrez.

También fueron abordados otros factores relevantes, sin embargo, estos tres factores mostraron tendencias importantes para el análisis, además de englobar varias de las cualidades importantes que pueden influir a la hora de decidir realizar un divorcio. Sin embargo, sorprende también otra variable que es la de tipo de divorcio, que puede mostrar como el cambio en la norma de la iglesia a una más flexible donde no hay necesidad de que el papa sea quien otorgue el divorcio, ha generado un aumento bastante evidente en la tendencia de los divorcios posterior al 2020 fecha para la cual ya estaba modificado el Canon eclesiástico concerniente a la norma de los divorcios, que permite realizar un divorcio o nulidad de los efectos civiles del matrimonio religioso, con mayor facilidad después de obtener la casación civil en los países donde existe el concordato, pues ya no es necesaria la aprobación del vaticano sino que podrá ser realizado por el monseñor en Bogotá.

Dentro de las tres variables principales seleccionadas, se muestra una marcada tendencia a la búsqueda de diferentes redes relacionadas con el internet, según (Valencia, et al, 2014 p 2) las personas buscan en línea con mayor frecuencia, la cantidad de información disponible y la baja tendencia de las empresas para utilizar estrategias de marketing sectorizadas imposibilitan en muchos casos que el cliente mantenga un contacto constante con el servicio que busca en internet, existen herramientas enfocadas a realizar campañas con públicos sectorizados, que ofrecen una mayor posibilidad de cobertura de los clientes deseados. Durante las entrevistas realizadas se pudo evidenciar, que los clientes no solo nos encontraban con mayor frecuencia por una búsqueda en Google, sino que también permanecían buscando información relacionada con los temas referentes a su proceso, esto da como resultado que al momento de llegar a la cita o generar el primer contacto ya tengan lo que en muchos de los casos ellos creen es toda la información del proceso, sin embargo

en otros casos existen confusiones y desconocimiento de lo que algunas posibilidades de realizar su divorcio se refiere.

A menudo las mujeres dentro de la cita previa depositada en el diario de campo expresaron que buscaron no solo las causas de divorcio, sino que tan común es divorciarse por diversas razones, cuales son las señales de que existen fallos en el matrimonio y han buscado métodos o ayudas terapéuticas previamente para tratar de solucionar los problemas en la pareja. Sin embargo, siempre buscan referentes al respecto de conocer sus derechos en relación al divorcio y la liquidación de la sociedad conyugal, pues la economía siempre toma un papel destacado, tanto en las entrevistas previas depositadas en el diario, como en las grabadas con las clientes.

Otro factor importante dentro del apartado de las discusiones es al respecto de la toma de decisiones de las mujeres, pues en este caso es una compra directamente emocional, ello dependerá mucho del estado de ánimo, la etapa de superación en la que una mujer se encuentre y la necesidad de realizar el proceso, esto sumado a que generalmente una mujer planea las decisiones con mucha antelación, experimenta un proceso de pérdida y duelo durante la relación, se prepara para dicha separación: de modo económico, educativo y busca apoyo tanto emocional como familiar o de amigos para la separación.

Muchas de las mujeres buscan asesoría durante mucho tiempo, validando el proceso de decisión de compra Day & Barksdale (1994). donde la mujer tomara la decisión a partir de lo emocional, será una compradora que analiza las opciones que tiene, realizará un largo recorrido que incluso podría durar años, por diversos bufetes, psicólogos y terapeutas, hasta que ella se sienta lista para la real toma de dicha decisión ella no realizará el divorcio, pues de un modo u otro no se sentirá cómoda con las opciones, ni de precio, de lugar o personal prestador de servicios. Caso similar al de los hombres en este tipo de situaciones ambos no se sentirán a gusto con ningún abogado o abogada, simplemente porque aún no han llegado al punto emocional, donde pueden solicitar el trámite sin sentir que este les agobia, los desestabiliza o genera sensación de angustia pues la angustia no les permitirá tomar una elección con la cual estén a gusto.

Una de mis clientes expresó en una ocasión que había pensado tanto tiempo en divorciarse que hace ocho años estaba pensando que era la mejor decisión, en ese momento llevaba siete años de casada, lo que me llamó mucho la atención, entonces le pregunte que me explicara cómo había estado pensando ocho años en separarse si apenas tenía siete de casada, ella me explico que tenía un hijo de 14 años con él y una unión marital de hecho previa, que tomo la decisión de casarse porque todo mundo a su alrededor le decía que con un buen matrimonio por la iglesia y la bendición de un padre su relación mejoraría, ella estaba esperanzada que esto sucediera, rezaba mucho por esto según me expresó; pero un día se dio cuenta que simplemente él no cambiaría, que seguiría el historial de abuso, los malos tratos y las humillaciones, pues era un caso de violencia pasivo agresiva, donde no existían los golpes pero si las humillaciones económicas, el control excesivo por parte de su pareja y una celotipia muy marcada.

Posterior a la cita con la clienta deposité estos comentarios en mi diario de campo relatando la razón por la que ella se cazó pensando que la solución era el matrimonio y continuó unida a su pareja por muchos años porque separarse sería un pecado, ella realizó el proceso de divorcio con nosotros y sin embargo no hubo una entrevista posterior grabada con ella pues excede la edad de la muestra. Parte de la idea del divorcio como pecado es reforzado de modo estructural durante el siglo XIX en Colombia con lo que llamaron la Cárcel del Divorcio en Santa fe 1816 a 1836; la antropóloga Mara Viveros habla al respecto en la obra de mismo nombre donde expone que las mujeres durante este periodo de tiempo tenían una pena por los delitos de adulterio y amancebamiento, además del concubinato, esto genera una conciencia social y legal donde las mujeres serán castigadas no solo socialmente sino legalmente por sus elecciones.

## 11 Conclusiones

Todo este trabajo tanto de campo como de rastreo bibliográfico y de los archivos de la oficina, me permitió tener una serie de aprendizajes más profundos al respecto de la forma de abordar el divorcio por parte de las parejas, la forma como eligen el abogado y algunas cosas importantes a tener en cuenta por parte de la oficina de abogados a la hora de trabajar con los diferentes clientes. Lo cual me permitió tener una primera conclusión al respecto de la forma en que una mujer tome la decisión, la confianza, esta se logra al generar en el cliente una sensación de escucha y comprensión, que va más allá de un asunto legal, pretende entender que cuando un ser humano busca un abogado es porque atraviesa un momento difícil de su vida, está en problemas y necesita soluciones.

Esto me lleva a la segunda conclusión, cuando una mujer busca su representante legal, lo hace desde la empatía, cuando ellas sienten que su proceso les aportaba como personas y son escuchadas prefieren elegir el servicio, esto influye en la prestación del servicio, pues si un bufete de abogados cuenta con personal capacitado en el área de las humanidades y servicio al cliente, tendrá una posibilidad mayor de ser elegido por una clienta, aunque existan otros abogados ya sean amigos, familiares o bufetes consultados de manera independiente, ellas siempre irán al lugar donde sienten que están seguras y se sienten con confianza.

Una conclusión que arrojaron los resultados estadísticos es que, a partir del cambio de la normatividad en los cánones eclesiásticos, puestos por el vaticano con el papa Francisco Bergoglio, donde agiliza el proceso de divorcio religioso además de solicitar como requisito previo la disolución de los efectos civiles de matrimonio religioso que se realiza por medio de lo que conocemos como divorcio civil. incrementó notablemente la cantidad de divorcios religiosos entre el periodo de 2015- 2016 a 2019 2020 teniendo una mayor frecuencia en el segundo segmento analizado, coincidiendo con la época para la cual fueron instaurados los cambios en el área del derecho canónico.

Pero este viaje de conocimiento me llevó a lugares que nunca habría imaginado, ya que para poder mostrar la forma en que ahora como mujeres podemos tomar la decisión de divorciarnos, no solo obedece a nuestros deseos personales; sino que obedece a una configuración histórica sobre lo que es ser mujer en la sociedad, tanto personalmente como legalmente, pues la mujer alcanza el estatus legal de sujeto libre y de derechos solamente en Colombia hasta 1974, un momento muy reciente e importante, por medio del decreto 2820 donde se declara como igual en derechos y deberes al hombre, posteriormente el Decreto 772 de 1975 que modifica las condiciones correspondientes a la liquidación de la sociedad conyugal y todo lo correspondiente a los bienes, la Ley 1 de 1976 donde se le da a la mujer la potestad de solicitar el divorcio en igualdad de condiciones.

Este asunto me hizo recordar que hace poco tuve una conversación informal con una de las clientas de la oficina, quien me explicó que conocía el proceso, puesto que había sido asesorada por un abogado externo. Sin embargo, decidió llevar su caso a nuestra oficina, esto me hizo pensar lo descrito por Brunch, (2016) “conocer este proceso de decisión de compra, relacionado con las acciones de marketing, publicidad, comunicación y desarrollo de negocio que hacen los abogados” es parte fundamental en el desarrollo de nuevas estrategias encaminadas a tener un plan empresarial.

Por tanto, este tema se vuelve un asunto clave dentro de la mirada del marketing antropológico enfocado a la prestación de servicios legales, debido a que en ese momento me vi motivada a centrar como objetivo de trabajo una de las preguntas que en esta oficina nos hemos hecho varias veces. Y es que a menudo son las mujeres las que toman la elección de acceder a nuestro principal servicio que son los divorcios, pero ¿que lleva a una mujer a tomar la decisión de divorciarse y cuáles son los criterios que ella usa para elegir al abogado adecuado para ella?.

Uno de los factores claves identificados durante el tiempo en que hemos trabajado es la percepción de satisfacción del cliente ya que un cliente satisfecho siempre traerá nuevos casos, este siempre lo expresa de algún modo al momento de irse, ya que al finalizar el servicio están notoriamente satisfechos o disgustados, sin embargo durante los diez años de trabajo del bufete de abogados, no se han aplicado estudios relacionados de este tipo a los clientes, en miras de mejorar

la calidad del servicio. “Matos e Henrique (2006) colocan algunas construcciones esenciales para el desarrollo de la satisfacción del consumidor, siendo éstas calidad y expectativa.” (Macedonia, Lago,. et. al) siendo este uno de los enfoques aplicados de la investigación.

Otro de los factores clave que hemos encontrado y que coincide con lo descrito por la Dr Brunch en su tesis de doctorado, es que el hecho de un mayor acceso a información conlleva a clientes con mayor facilidad y opciones de elegir, no solo en el sentido profesional, sino con el abogado que se acomode mejor a su bolsillo, los clientes de hoy requieren un mejor servicio a un precio más asequible.

## 12 Recomendaciones

Existe una necesidad de intervenir desde el momento educativo y formativo del abogado, preparándolo para trabajar en un equipo interdisciplinario donde le de prioridad al área de la formación en humanidades y la conciliación en familia en caso de trabajar las áreas de derecho de familia.

También es necesario trabajar desde el punto de vista social, en las entidades prestadoras del servicio de salud, los diferentes organismos y entidades estatales encargados de visibilizar las rutas adecuadas en torno a la protección de la mujer y la violencia de género, que se pueden ofertar desde las diversas entidades, generando la posibilidad de identificar los servicios que prestan las entidades para las mujeres que han sido víctimas de algún tipo de abuso ya sea físico o psicológico.

Una de las condiciones importantes al abordar futuros trabajos enfocados en el área antropológica tendría que desarrollar más la idea de las familias mixtas en Colombia, que no fueron analizadas dentro de este caso de estudio, pues es bastante común que las personas que se separan, hagan un nuevo hogar donde existe una coexistencia de los hijos previos al matrimonio, con los nuevos miembros que han pertenecido a parejas y familias que se han disuelto anteriormente.

### Referencias

- Arango, C. (2015). El "Otro" *De La Antropología: Tensiones Y Conflictos Generados En La Práctica De La Antropología De Negocios*. Bogotá: Editorial Universidad Del Rosario, Escuela De Ciencias Humanas."
- Alberdi, I. (1999). *El significado del género en las ciencias sociales. Política y Sociedad*, Vol. 32, p 9.
- Appadurai, A. (1991). *La Vida Social De Las Cosas. Perspectiva Cultural De Las Mercancías*, Grijalbo/Conaculta,
- Bachofen, J, J. (1861). *El Matriarcado: Una Investigación Sobre La Ginococracia En El Mundo Antiguo Según Su Naturaleza Religiosa Y Jurídica*. Titivillus.
- Bourdieu, P. (1990). *La Dominación Masculina, En Actes De La Recherche En Sciences Sociales*, Núm. 84.
- Bunn, M. D. (1993). *Taxonomy Of Buying Decision Approaches. Journal Of Marketing*, Vol 57, Pag. 38.
- Coase, R. H. (1937). *The Nature Of The Firm. Economica*, 386-405
- Collado J & Rodríguez I, (2005) *Incidencia Sobre Los Hábitos De Compra De La Incorporación De La Mujer Al Mercado Laboral Esic Market*, Vol N° 122, 2005, Págs. 51-78
- Colombia. Presidencia de la República. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Presidencia de la República.
- Colombia. Ministerio De Justicia. (1974). *Decreto 2820 De 1974: Por el cual se otorgan iguales derechos y obligaciones a las mujeres y a los varones*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (1976). *Ley 1 de 1976 (enero 19): por la cual se establece el divorcio en el matrimonio civil, se regulan la separación de cuerpos y de bienes en el matrimonio civil y en el canónico, y se modifican algunas disposiciones de los Códigos Civil y de Procedimiento Civil en materia de Derecho de Familia..* Diario Oficial.
- Colombia. Presidencia de la República. (1975). *Decreto 772 de 1975: Por el cual se modifica el Decreto 2820 de 1974 y el Código Civil*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (1932). *La Ley 28 de 1932 (noviembre 12): Sobre reformas civiles (Régimen Patrimonial en el Matrimonio)*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (1992). *Ley 25 de 1992 (diciembre 17): Por la cual se desarrollan los incisos 9, 10, 11, 12 y 13 del artículo 42 de la Constitución Política*. Diario Oficial.

- Colombia. Congreso de la República. (2005). *La Ley 962 de 2005 (Julio 8): Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*. Diario Oficial.
- Díaz. M, et al, (2004). *Dinero, Amor E Individualización: Las Relaciones Económicas En Las Parejas/Familias Contemporáneas*, Oviedo, Instituto Asturiano De La Mujer/ Krk Ediciones.
- Durkheim, É. (1893). *La División Social Del Trabajo. Impresiones Universitarias*.
- Durkheim, É. (1895) *Las Reglas Del Método Sociológico*. Séptima Edición, Librería Félix Alcan.
- Durkheim , É. (1912) *En Las Formas Elementales De La Vida Religiosa*.
- Estados Unidos De Colombia. Congreso de la República. (1873). *Ley 84 De 1873 (mayo 31): por la cual se modifica el Título III arts. 19 a 52 Código Civil De Los Estados Unidos De Colombia*. Diario Oficial.
- Front, M. 1951. *The Journal Of The Royal Anthropological Institute Of Great Britain And Ireland*, 81(1/2).
- Freixa. M. 2000 *Familia Y Deficiencia Mental*. Ediciones Amaru, Librería, Ag Library, Málaga, España
- Fox. R (2004). *Sistemas De Parentesco Y Matrimonio*. Colección Alianza Universidad (Au)
- Gamboa, I. (2016) *El Hombre A La Razón Y La Mujer Al Corazón: El Sexo Y El Género Según Immanuel Kant*. Rev. Aportes De La Comunicación, N.21, Pp. 75-79.
- Gaviria M, Alzate L, Espinal C, Gil D, Posada J, Restrepo J. 2013 *La Incapacidad Civil De La Mujer Casada En Colombia Conceptos De La Doctrina Jurídica En Medellín 1887-1930*, Medellín, Eafit.
- González, A. (2010) *Sobre La Definición De Los Dominios Transculturales La Antropología Del Parentesco Como Teoría Sociocultural De La Procreación* Rev. Alteridades, 20 (39): Págs. 93-106 Universidad Autónoma De Barcelona
- Guzmán, A, (2000) *Historia De La Interpretación De Las Normas En El Derecho Romano, Santiago De Chile*, Ediciones Del Instituto De Historia Del Derecho Juan De Solórzano Y Pereyra.
- Gutiérrez, V. (1962). *La Familia En Colombia: Estudio Antropológico*
- Grupo De Estudios Región. Departamento De Historia. Universidad Del Valle. Maestría En Historia E Identidades Colectivas. (2010). *Re-Imaginando Y Re-Interpretando A Las Mujeres En La Independencia: Historiografía Colombiana Y Género*.

- Kramer, H & Sprenger, J (1975). *Prólogo Del Malleus Maleficarum (El Martillo De Los Brujos)*. Buenos Aires, Editorial Orión, Traducción Floreal Mazia.
- Heischmidt, K, & Coscarelli, W. (1995). *Consumer Attitudes Important In Choosing Lawyers And Accountants According To Decision-Making Style. Journal Of Professional Services Marketing Vol. 12 p. 49-67*
- Illouz, E. (1992), *El Consumo De La Utopía Romántica, El Amor Y Las Contradicciones Culturales Del Capitalismo*. Katz Editores.
- Jaakkola, E. (2007). *Purchase Decision-Making Within Professional Consumer Services Organizational Orconsumer Buying Behaviour? Marketing Theory, Vol 7 p. 93-108*
- Jimeno, M. 2004. *Crimen Pasional: Contribución A Una Antropología De Las Emociones*. Universidad Nacional De Colombia.
- Kotler, P., & Connor, R. (1977). *Marketing Professional Services. The Journal Of Marketing Vol 41, Pags. 71-76*
- Lakoff. G & Johnson. M (1986). *Metáforas De La Vida Cotidiana*”, 1ª Ed Metáfora
- Lévi-Strauss, C. Spiro, M.E. & Gough, K. (1956). *Polémica Sobre El Origen Y La Universalidad De La Familia*. Anagrama.
- Lévi-Strauss, C. (1969). *Las Estructuras Elementales Del Parentesco*, Paidós.
- Lévi-Strauss, C. (1973). *Anthropologie Structurale Deux. Antropología Estructural. Mito, Sociedad, Humanidades*.
- Londoño. P. (1984). *La Mujer Santafereña En El Siglo XIX Vol. 21 Núm. 01: Boletín Cultural y Bibliográfico Del Banco De La República. P. 3-24*
- Luarte Correa, F. (2012). *El Hinduismo: Consideraciones Históricas Y Conceptuales. Revista Intus Legere Historia, Vol. 6.1. p. 45-62*.
- Mallea, J, Paglia, A, Rimoldi, A, Ruata, M, Sastre, J, Touza, F. (2016). *La Independencia De La Mujer En El Siglo XXI Reflejada En La Publicidad. La Ruptura Del Estereotipo Femenino En La Publicidad, Universidad Nacional De La Plata. Jornadas Estudiantiles*
- McLennan J, Krotz E. (2015). *El Matrimonio Primitivo. Universidad Autónoma Metropolitana*
- Moeran, B. (2016). *Theorizing Business & Anthropology. En: Handbook Of Anthropology In Business Pp: 69-82. Routledge*.
- Montero Díaz. (2011). *Mujer, Publicidad Y Consumo En España Una Aproximación Diacrónica*

- Morgan H, (1871) *Sistemas De Consanguinidad Y Afinidad En La Familia Humana: Systems Of Consanguinity And Affinity Of The Human Family Immediate Source:*
- Navarro, A. (2001). *Matrimonio Y Patriarcado En Autoras De La Diáspora Hindu.*
- Núñez, J. J. (2011). *La Aplicación Del Marketing En Los Despachos De Abogados.* Revista De Derecho De La Uned
- Benton, W. (1959), *En Encyclopaedia Britannica*, Vol. 17, 14th Edition,
- Pimentel, J. 2020. *La Adaptación De Los Rituales Y Ceremonias Matrimoniales Hindúes En Tenerife.* Universidad De La Laguna
- Quevedo M, (2017). *El Estatus Juridico De La Mujer En La Antigua Roma.* Universitat Jaumei
- Ramírez H., A., & Guzmán, P. (S.F.). *Sistemas Participativos De Garantía Spg En Bogotá: La Apuesta Del Proceso Organizativo Familia De La Tierra.*
- Ruiz. D, (2016), *Los Hijos Y La Ruptura Matrimonial*, Departamento De Sociología, Fac. Cc.Pp. Y Sociología Universidad De Granada
- Salcedo, D. (2002). *Familia, Matrimonio Y Mujer: El Discurso De La Iglesia Católica En Barranquilla (1863-1930)*
- San Martín, S. López, B. & Ramón, M. (2012), “*Determinantes De La Implicación En La Compra Por Teléfono Móvil. El Papel Moderador Del Género*”. Esic Market, Vol. 141, Pp. 103-136.
- Sashi, C. (2009). *Buyer Behavior In Business Markets: A Review And Integrative Model.* Journal Of Global Business Issues
- Sheth, J. N. (1973). *A Model Of Industrial Buyer Behavior.* Journal Of Marketing, Vol 37
- Stigler, G. J. (1951). *The Division Of Labor Is Limited By The Extent Of The Market.* The Journal Of Political Economy
- Valencia, A., Palacios, I., Cedeño, J., & Collins, N. (2014). *Influencia Del Marketing Digital En El Proceso De Decisión De Compra.* Revista Científica Y Tecnológica Upse, 2(1).
- Van Gennep, A. (2008) *Los Ritos De Paso* Alianza Editorial Madrid S.A,
- Varela, J. (1999). *Mater Familias. Modelos Clasicos De Sociologia Del Genero.*
- Viladrich, P. (2001). *El Modelo Antropológico Del Matrimonio.* Ediciones Rialp, S.A. Dif 31, 129 Págs

Velandia, A., & Rodríguez, R. (2011). *Estereotipos Femeninos Y Preferencia De Consumo. Universitas Psychologica, Vol. 10(1)*, p. 47–60.

Willis E. (2006) *Inclusión Sin Representación La Irrupción Política De Las Mujeres En Colombia 1970 – 2000*

Webster, F. & Wind, Y. (1972). *Organizational Buying Behavior Prentice Hall.*