

**MECANISMOS DE VIOLENCIA SIMBÓLICA EN RELACIONES LABORALES DE
MUJERES QUE TRABAJAN COMO IMPULSADORAS**

Evelin Alexandra Agudelo Oliveros

Melissa López Satizabal

UNIVERSIDAD DEL VALLE

INSTITUTO DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA ACADEMICO PSICOLOGIA, SEDE PALMIRA

2015

**MECANISMOS DE VIOLENCIA SIMBÓLICA EN RELACIONES LABORALES DE
MUJERES QUE TRABAJAN COMO IMPULSADORAS**

Evelin Alexandra Agudelo Oliveros

Melissa López Satizabal

UNIVERSIDAD DEL VALLE

INSTITUTO DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA ACADEMICO PSICOLOGIA, SEDE PALMIRA

2015

**MECANISMOS DE VIOLENCIA SIMBÓLICA EN RELACIONES LABORALES DE
MUJERES QUE TRABAJAN COMO IMPULSADORAS**

Oscar Rosero Sarasty

Director de Grado

Martha Sabala Moreno

Jurado

Ingrid Carolina Gómez

Jurado

TABLA DE CONTENIDO

<i>Introducción</i>	8
1. <i>Marco de Antecedentes</i>	14
2. <i>Justificación</i>	16
3. <i>Objetivos</i>	20
3.1 General:	20
3.2 Específicos:	20
4. <i>Planteamiento del Problema</i>	21
5. <i>Contexto</i>	24
6. <i>Marco Teórico</i>	29
6.1 Trabajo:	29
6.1.1 Modalidades de Trabajo	33
6.1.2 Trabajo femenino	34
6.2 Violencia:	38
6.2.1 Violencia laboral	43
6.2.2 Violencia laboral en Colombia	46
6.2.3 Equidad de Género	48
6.2.4 Tipos de violencia:	50
6.3 Violencia Simbólica:	53
6.3.1 El Don:	56
6.3.2 La Deuda:	57

6.3.3 El Afecto:	59
6.3.4 Violencia simbólica y trabajo:	63
6.4 Otros aspectos que crean violencia simbólica.....	66
6.4.1 Capital:.....	66
6.4.2 Capital simbólico:	67
6.4.3 Capital cultural:.....	69
6.4.4 Clase social:	70
6.4.5 Habitus:	71
7. <i>Metodo</i>	76
7.1 Tipo de investigación:	76
7.2 Participantes:	76
7.3 Estrategias de recolección de información:.....	77
7.3.1 Historietas:	78
7.4 Estrategias de análisis.....	79
7.5 Procedimiento	80
7.6 Categorías de análisis.....	81
7.6.1 Don:.....	81
7.6.1.1 Formas de relación:	81
7.6.2 Deuda:	82
7.6.2.1 Creencias:	82
7.6.3 Afecto:.....	82

7.6.3.1 Aspectos emocionales:	82
8 <i>Presentación y análisis de resultados</i>	85
8.1 Don	89
8.2 Deuda	96
8.3 Afecto	104
9 <i>Discusión</i>	113
10 <i>Conclusiones</i>	116
11 <i>Referencias</i>	120
12 <i>Anexos</i>	125
a. Anexo 1	125
c. Anexo 3:.....	127

Lista de Tablas

Tabla 1. Caracterización de los participantes.....77

Tabla 2. Definición de Categorías.....83

Introducción

La violencia es un asunto de suma importancia, pues está presente en la vida cotidiana, y al pensar en las formas de violencia más comunes existe por ejemplo, violencia física, verbal, psicológica, económica, entre otras, pero cabe resaltar que la violencia es una realidad que muchas personas deben afrontar y se presenta en diferentes espacios y el contexto laboral no es la excepción.

La violencia laboral es una situación a la que se ha venido prestando cada vez mayor atención, las organizaciones han prestado su interés a este tema debido a que es un asunto que afecta el bienestar de sus colaboradores.

El espacio laboral es un ambiente cuyas características propias de cohesión, de jerarquías facilitan la presencia de la violencia de tipo simbólico; ésta es una violencia que a diferencia de las otras formas de violencia como la física, la sexual, la psicológica o la verbal, se manifiesta en situaciones que pasan desapercibidas para muchos, son realidades que “no se sienten”, pues los daños de ésta, aparentemente no son tan impactantes como los que puede provocar la violencia física, sin embargo las consecuencias que genera la violencia simbólica son igualmente importantes.

Tras la revisión documental de una serie de investigaciones, como por ejemplo: Salud Laboral Investigaciones Realizadas en Colombia (2008), Influencia del género en la psicopatología laboral (2013), Violencia contra las mujeres en el trabajo... hablemos de ello.(2007) , entre otras investigaciones relacionadas con la presente investigación, se identificó que la violencia surge en distintos ámbitos, entre las cuales ocupan un lugar muy importante aquellas que toman como objetivo central el tema

de la violencia en el sector laboral (Dievel, 2007 ; Molina, 2006) Pues es necesario recordar que en la vida de las personas, el trabajo o su ocupación, es de suma importancia, éste puede considerarse la columna vertebral de la vida de muchos, pues a partir de él, se cubren las necesidades, se establecen los modos de vida, se obtienen algunos privilegios, se crean costumbres, etc. (Luque Ramos, Pedro J; Gómez , Delgado Tomas; Cruces, Montes Serafín J. 2000)

Ahora bien, teniendo en cuenta que la violencia simbólica es un tipo de violencia que ha sido poco estudiada, y las investigaciones consultadas en el marco de antecedentes corresponden a las modalidades de violencia directa, como las realizadas por Gonzalez & Graña (2009), Dievel (2007) y Revista Esteve (2013), esta fue una de las razones que motivó a que esta investigación se orientara a conocer la forma como operan los mecanismos de violencia simbólica.

La presente investigación tiene como propósito principal analizar la dinámica de los principales mecanismos de violencia simbólica en el espacio de trabajo de mujeres impulsadoras de la ciudad de Palmira. Por ello el documento se ha organizado en siete capítulos, en el primer capítulo que corresponde a justificación se destaca los posibles aportes que esta pueda generar a nivel social, en el ámbito laboral y por supuesto en el área de la psicología organizacional y del trabajo, debido a que es un tema que se presenta en múltiples espacios y cualquiera puede ser parte de ella, posicionando a las personas en una doble función, pues de manera rápida se puede pasar del rol de dominado al rol de dominador.

En este capítulo, se destaca que el hecho de identificar los mecanismos de violencia simbólica en el campo laboral, puede brindar herramientas que permitan visibilizar de manera más profunda las problemáticas que se generan en estos espacios y por supuesto comprender

como éstas se trasladan a otros lugares como los hogares, la comunidad, las instituciones, etc. Para la psicología organizacional y del trabajo, sería una herramienta más con la que se puede trabajar, puesto que al conocerla de manera más detallada se puede vislumbrar asuntos importantes que se dan en medio de las relaciones que se establecen al interior de la organización.

En la formulación del problema, se explica los objetivos e intereses de investigar esta temática, se plantea la importancia de conocer la manera como operan los mecanismos de violencia simbólica en los espacios de trabajo y la influencia que tiene éstos en los empleados para crear relaciones de permanencia y dominación. En este capítulo se menciona la importancia de conocer cómo funcionan los principales mecanismos de la violencia simbólica, que son el don, la deuda y las relaciones de afecto. Fueron tenidos en cuenta principalmente estos tres mecanismos dado que se presentan en mayor medida y se identifica más claramente sus características y el reconocimiento en los discursos, además de ser los mecanismos más asequibles al extraer información por parte de las investigadoras.

La revisión de antecedentes de investigación permitió evidenciar que la población femenina suele ser la más afectada por situaciones de violencia en el lugar de trabajo, sin embargo entre esta población, son aún más violentadas, aquellas mujeres con empleos inestables o demasiado flexibles, con niveles académicos bajos y característicamente solteras; todas las anteriores condiciones las hace más vulnerables; señalaron además, que las relaciones de género y las relaciones jerarquizadas son escenarios, por decirlo de alguna manera, provocativos para la violencia simbólica.

Con lo que respecta al marco teórico, este es el apartado en el cual se exponen elementos de la teoría que será la base sobre la que estará sustentada esta investigación. Fue necesario establecer conceptos generales como el trabajo, modalidades de trabajo, tratar de precisar que se entiende por trabajo femenino, brindar algunas definiciones de violencia, los tipos de violencia que se presentan, la articulación entre violencia y trabajo, el asunto de la violencia simbólica y por supuesto, los mecanismos que se desprenden de ésta violencia. Para todos estos conceptos se investigaron diversos autores, entidades y organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud (OPS), entre otros, que brindaron información certera; para el caso de violencia simbólica, se tuvieron en cuenta apreciaciones de autores como Pierre Bourdieu (1998 y 2007), Fernández, (2005), Méndez, (1998), Elizalde, (2005), Cantizano, (2006) entre otros.

En cuanto al nivel metodológico esta es una investigación de corte cualitativo de tipo exploratorio, la estrategia con la cual se recolecto la información es a través del método conversacional pues lo que se buscó, era que las personas se sintieran cómodas al contar sus experiencias, este método permite obtener las expresiones más sinceras pues no tiene preguntas estructuradas ni rígidas, y la información surge lo más fiel posible que permita reconocer como los mecanismos de la violencia se disfrazan y permean las relaciones laborales, (Gonzales, 2006 ; Virgen, 2013).

Adicional a este método, se complementó la recolección de información mediante la utilización de unas historietas, las cuales fueron diseñadas teniendo presente características propias de las mismas mujeres entrevistadas, las situaciones que plantean las historias ilustran eventualidades que se les presentan a ellas en sus espacios de trabajo lo cual les resulto muy familiar y a su vez permitió un mayor interés pues permitió acercarse de manera entretenida a la

población, igualmente se buscó que la situación guarde relación con la violencia simbólica y sus mecanismos.

La información recolectada se interpretó haciendo uso del análisis del discurso, este es un método de análisis que exige dedicación por parte del investigador pero que a su vez logra extraer datos fieles a la situación.

Las participantes con las que se trabajó fueron mujeres que se desempeñan como impulsadoras, se escogió esta labor debido a que las características de este trabajo se relacionan con aspectos identificados en las investigaciones del marco de antecedentes, respecto a que es un trabajo moderno, con una alta rotación de empleados en sus puestos de trabajo, es un trabajo desarrollado principalmente por mujeres jóvenes, la demanda de este se incrementa que épocas especiales, entre otros aspectos.

Para conocer un poco más acerca de éste tipo de empleos, se realizó el capítulo de caracterización de la población y el contexto, en éste se amplió la información acerca de las particularidades de las trabajadoras y del espacio de trabajo.

Posteriormente de tener todo este cumulo de información tanto teórica como practica y de equiparar ambas partes, se realizaron los apartados de análisis y resultados, en los cuales se pudo evidenciar situaciones reales de las participantes en las que se presentan aspectos correspondientes a los mecanismos de la violencia simbólica; el análisis permitió observar la manera como las impulsadoras responden a las situaciones de violencia simbólica, contrastar la información permitió conocer de cerca la forma de operar de la violencia simbólica y reconocer que el contexto laboral abona estas situaciones.

Finalmente, se puede concretar que la violencia simbólica vislumbra un camino largo de investigación, una de las razones que despertó el interés por éste tema, por sus propias características y por las confusiones que ésta pueden generar en las personal al entenderlas como asuntos “normales” llegando al punto de “naturalizarlas”. Resulta interesante además evidenciar como ésta violencia logra inmiscuirse en diversos espacios y como éstos la toman para sí convirtiéndola en costumbres.

1. Marco de Antecedentes

El anexo que corresponde a la revisión documental (ver anexo 4) que se realizó con la intención de equiparar los resultados de diferentes investigaciones acerca de la violencia laboral, hace referencia en uno de sus apartados al nombre de la investigación en éstos se puede notar que la mayoría de ellos, corresponden a investigaciones en áreas como, salud laboral, psicología organizacional y temas de género, sin dejar a un lado el interés informativo de la situación de cada país.

La mayoría de los autores de las investigaciones consultadas las han realizado psicólogos que han aportado en temas de salud laboral y acoso laboral en Colombia.

El tipo de violencia que se identificó en cada investigación como la más predominante, se refiere al *“mobbing”*, *“el acoso laboral”* y *“el acoso sexual”*, los dos primeros hacen referencia según Piñuel & Zabala (2001), a *“el continuo y deliberado maltrato verbal o modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros que se comportan con el cruelmente”* (p.52) y el acoso sexual por su parte es definido según Monday & Noe, (2005) como *“propuestas sexuales desagradables, solicitudes de favores sexuales y conducta verbal o física de naturaleza sexual”* (p.69) estos son los tipos de violencia que predomina en las investigaciones revisadas, lo cual permite apreciar una vez más la preferencia por violencias cuyas manifestaciones son evidentes y directas.

Igualmente se identificó que la población más afectada a causa de la violencia laboral son mujeres, cuyo estado civil se destacan generalmente por ser solteras, viudas, divorciadas o mujeres amas de hogar. El sector laboral que se identificó como el contexto con mayor índice de violencia laboral corresponde al sector servicios, pues se demuestra que la población femenina se ubica en

gran proporción en labores pertenecientes a este sector (Dievel, 2007 & revista Esteve, 2013); desempeñando funciones acordes o similares a labores de cuidado, atención, limpieza y cocina; es decir similares a las desempeñadas en un principio en el hogar.

Los resultados más representativos de cada investigación, los cuales han servido de guía para tomar algunas decisiones a fines con la investigación, destacan que las mujeres con empleos precarios y flexibles, son más a menudo víctimas que las que tienen un empleo estable, (Gómez, 2008, Dievel, 2007, Armenta, 2010) también aseguran que las mujeres jóvenes son más propensas a padecer esta situación, debido a su inexperiencia en el trabajo pero sin embargo no están exentas las mujeres mayores.

Finalmente, se podría señalar que esta tabla de investigaciones condensadas, (ver anexo 4) permitió conocer de manera detallada aspectos de la violencia laboral, el transcurso que está teniendo a través de los años, las características que hacen una situación o incluso a una persona vulnerables a estas situaciones y los intereses de quienes han abordado el tema.

2. Justificación

Estudiar que ocurre bajo las situaciones de violencia en el lugar de trabajo, resulta ser un asunto beneficioso y de suma importancia, tanto para la sociedad, las organizaciones y para el área de la psicología organizacional y del trabajo, porque aunque ésta última se ha encargado de evaluar e investigar diversos aspectos del medio laboral, el análisis de temas como las formas de violencia en contextos laborales, permite ampliar el marco comprensivo y seguramente de intervenciones tendientes a identificar problemáticas de las organizaciones del trabajo y de sus posibles soluciones.

Realizar una investigación con este tipo de problemáticas, podría aportar elementos a los diferentes proyectos que están desarrollando el Gobierno Nacional y el Estado Colombiano a la política pública de equidad de género, la cual es construida bajo la directriz del plan “Prosperidad para todos 2010-2014 y al permanente trabajo por contrarrestar las distintas formas de violencia para garantizar los derechos humanos integrales e interdependientes de las mujeres y la igualdad de género.

Ahora bien, existen varias modalidades de violencia y aunque todo el mundo las rechaza, de manera paradójica parece que la sociedad termina aceptando y legitimando algo que dice no aceptar y termina convirtiendo muchas formas violentas en asuntos de costumbre y hábitos sociales. Esta situaciones parece acentuarse en el caso de la violencia simbólica pues como lo analizan varios autores (Bourdieu, Fernández, Elizalde, Méndez), se trata de una violencia de la que no es fácil alejarse, pero es aún más difícil percibirla y aceptarla, pues tal como lo propone Bourdieu, (2007) esta modalidad de violencia se caracteriza por ser “*censurada, y eufemizada es decir irreconocible y reconocida*” (p.203). En esa medida han sido pocos los esfuerzos por

estudiarla y esta es una razón que ha motivado la escogencia de la violencia simbólica como el centro de atención de esta investigación.

A nivel Social, hay que tener en cuenta que las mayoría de las personas pasa gran parte de su tiempo en los espacios de trabajo y éste forma parte de su construcción psicosocial y humana Peiró, Prieto y Roe (1996) (citados por Luque et al., 2000), por lo cual identificar la participación de los mecanismo de violencia simbólica en estos lugares, resultaría un buen comienzo, pues según Mendez, (1998) esta violencia da lugar a otras formas de violencia e incluso se pueden trasladar a otros espacios como los hogares, a las calles, a la comunidad, entre otros.

Esta investigación permite además comprender formas de operar incluso del estado de un país, pues la violencia simbólica según Bourdieu (citado por Fernández 2005) es una de las herramientas que usa el estado para reforzar la representación legitima del mundo social, y las leyes que crea un estado que según Bourdieu citado por Fernández (2005) , *“es la forma por excelencia del poder simbólico de nombrar y clasificar, que crea las cosas nombradas y concretamente los grupos”*. (p.26)

La violencia simbólica, presenta unas condiciones (violencia suave, se camufla, invisible) que complejizan su estudio, pues sus mecanismos no son de fácil identificación, sin embargo para que este estudio fuese más viable, se realizó una contextualización en la que se identificó la pertinencia de trabajar con población femenina, pues las mujeres reúnen varias de las características que la hacen una población vulnerable tales como los estereotipos socioculturales que las han enmarcado dentro de un status más bajo que los hombres, incluso las mismas mujeres se encargan de fortalecer este estereotipo como lo indica Burin, (2008) cuando hace referencia al “techo de cristal”, esto a su vez se liga con la antigua idea de que el trabajo de la mujer es

simplemente un trabajo de apoyo Oliviera & Ariza, (2007). Además históricamente se ha observado que la mujer ha permanecido sujeta al hombre, y según Bourdieu, (1998) estos comportamientos le ratifican a este último su lugar de dominación, por lo cual se encuentra que las relaciones de género cultivan el establecimiento de la violencia simbólica.

En esta investigación se contó con la participación específicamente de mujeres impulsadoras, pues el trabajo de “impulso” hace parte de las nuevas modalidades flexibles del trabajo, las impulsadoras cambian constantemente su lugar de trabajo, los horarios de éste pueden depender de la época y no es un trabajo que brinda condiciones duraderas. Todo esto reafirma las relaciones de poder pues las oportunidades que brinda este trabajo no son muchas y marcan considerablemente las diferencias sociales entre jefes y trabajadores, dando lugar a la violencia. Tal como lo plantea Elizalde (2005):

La reordenación productiva y organizacional que se experimenta en el nivel mundial en las últimas décadas, remodela los mundos del trabajo y los diversifica. La flexibilidad que caracteriza este proceso transforma de manera particular los usos de la mano de obra masculina y femenina y profundiza las diferencias en las relaciones de poder que se establecen entre los sujetos que trabajan. (p.111).

Adicionalmente a esto, desempeñarse como impulsadora no requiere de altos niveles de educación, lo cual se verá más adelante en el capítulo de contextualización, este hecho es uno más de los motivos por los cuales se escogieron estas mujeres como la población de estudio, pues un

nivel académico básico, abre espacios a relaciones de jerarquización, las cuales a su vez dan lugar a la violencia simbólica.

Realizar esta investigación también genera aportes a nivel metodológico, pues se evidencio la pertinencia que tiene los elementos empleados, especialmente la estrategia de las historias, ésta permite que los participantes se pongan en el lugar del protagonista y a su vez las historias se crean teniendo presentes las características de los participantes.

3. Objetivos

3.1 General:

- ✓ Analizar la dinámica de los principales mecanismos de violencia simbólica en el espacio de trabajo de 9 mujeres impulsadoras de la ciudad de Palmira.

3.2 Específicos:

- ✓ Identificar formas de relación que pueden conllevar situaciones de violencia simbólica en el trabajo de las impulsadoras.
- ✓ Indagar como las impulsadoras perciben las relaciones laborales han vivenciado la violencia simbólica en sus sitios de trabajo.
- ✓ Examinar situaciones en las que el don, la deuda y el afecto interactúan como mecanismos que permiten fortalecer la violencia simbólica de las mujeres impulsadoras en sus trabajos.

4. Planteamiento del Problema

Es necesario aclarar que la violencia simbólica tal como se ha analizado por autores como Bourdieu, es un tipo de violencia que está inmersa en la cotidianeidad y que es difícil de detectarla. Bajo esta perspectiva, nuestro interés en esta investigación está basado en analizar la dinámica de los principales mecanismos de violencia simbólica en el espacio de trabajo, estos mecanismos interactúan entre ellos logrando establecer situaciones en que el dominado se encuentra atrapado.

Se trabajó con mujeres partiendo de varias referencias revisadas (Revista Esteve (2013), Dievel (2007), Armenta (2010)) las cuales señalan que son más propensas a este tipo de violencia, y también porque trabajos como el impulso en buen numero son desempeñados por mujeres de ingresos económicos básicos, así se evidencio en los conversatorios que se realizaron con ellas.

En el transcurso de esta investigación se tratará de ahondar en las problemáticas mencionadas anteriormente las cuales viven las mujeres; especialmente las mujeres que están inmersas en el ámbito laboral, sometidas a jerarquías y ciertas modalidades de trabajo y condiciones laborales que las hace propensas a la violencia simbólica y a las dinámicas que se tejen alrededor de este tipo de violencia. Es claro que en el ámbito laboral, el jefe tiene algunas licencias y puede disponer de su empleado y darle órdenes las cuales van a ser acatadas y cumplidas para asegurar la permanencia del empleo; bajo esta lógica cierta, las trabajadoras como en el caso de las impulsadoras entrevistadas, terminan envueltas en manifestaciones sutiles de violencia, muchas veces realizando actividades y dedicadas asuntos que no tienen que ver con las funciones para las cuales fue contratada. Relaciones de empatía que se han ido construyendo y que al pasar del tiempo generalmente se fortalecen y generan condiciones de deuda, la gratitud, la

fidelidad del trabajador hacia el jefe e incluso hacia la organización para la cual trabaja. Las cuales con gran frecuencia son aprovechadas por parte de empleadores y jefes como si se tratara de asuntos “normales”, asuntos de costumbre e incluso de cortesía social.

El hecho de que su trabajo como impulsadora sea remunerado y ella sea elogiada por su rendimiento como trabajadora hace que esta persona se sienta cada día más involucrada y comprometida con su jefe y que se sienta indispensable para él, y en contrapartida, al mismo tiempo su jefe se convierte en alguien indispensable para ella. Cabe aclarar que la dominación, no siempre es ejercida por la misma persona, o sea, la misma persona no siempre ocupa la posición de dominador o de dominado, sino que dependiendo las dinámicas relacionales que se establezcan los roles pueden variar, también se puede ver que quien ejerce dominación sobre otro, puede estar bajo el poder de un tercero, convirtiéndose esto en una cadena donde las mismas personas ejercen el rol de dominar y dominado.

Por esta razón, es preciso centrar dicha investigación en los aspectos más cruciales que dan lugar a la violencia simbólica; aspectos como el *Don*, la *Deuda* y la *Afectividad* son catalogadas por Bourdieu (1998 y 2007) y otros autores como Méndez, (1998), Elizalde, (2005), Fernández, (2005) como mecanismos sumamente importantes por lo cual se considera propicio investigar como son esas dinámicas, también por asuntos de viabilidad de la investigación tomamos estas características de la violencia pues mediante análisis de discurso pretendemos dar cuenta de estos componentes de la violencia simbólica ya identificados anteriormente.

Es así como finalmente teniendo en cuenta todo lo expuesto, el problema de investigación puede resumirse en la siguiente pregunta:

¿Cómo son las dinámicas de los principales mecanismos de violencia simbólica en el espacio de trabajo de 9 mujeres impulsadoras de la ciudad de Palmira?

5. Contexto

El sector servicios en Colombia es también llamado sector terciario y juega un papel muy importante para la economía de éste país. Según Clavijo, Vera & Cuellar, (2013):

En los últimos años, el sector de servicios se ha convertido en una fuente importante de ingresos y empleo en el país. En efecto, su participación dentro de la actividad económica fue del 58% durante el primer trimestre de 2013, superando la ponderación de sectores tradicionales, como el agro y la industria. (p.1)

Dentro de este sector se encuentran actividades como comercio, transporte, comunicaciones, servicios financieros, servicios sociales como la educación y sanidad, turismo entre otros.

Una de las actividades que conforma el sector servicio es el comercio, dentro de la categoría de comercio se pueden identificar las ventas, éstas a su vez hacen uso de estrategias como el impulso para acercarse de manera directa a los clientes finales.

El trabajo de las impulsadoras, hace parte de los tipos de ventas las cuales están determinadas según lo que se va a vender y a quien se le va a vender , esto lo afirma Thompson, (2010) en su artículo: “Tipos de ventas”¹. Los tipos de ventas pueden ser: Venta minorista o al

¹<http://www.promonegocios.net/venta/tipos-ventas.html>

detalle, mayorista o al mayoreo, telemarketing, on-line, venta por correo, venta por máquinas automáticas o venta personal.

En otras palabras, se puede decir que el sector servicios es sumamente importante y brinda soporte a diferentes sectores productivos. Dado que la actividad comercial desempeña labores sumamente importantes, ésta hace uso de estrategias de atracción de clientes que son realizadas por personas con el objetivo de convencer y lograr vender o que las personas adquieran el servicio.

Según la corporación Promoponting² :

El Impulso de Ventas, es la actividad que consiste en dar a conocer y vender un producto de acuerdo con sus características, bondades y beneficios, logrando con esto que el consumidor pueda conocer el verdadero valor del mismo, disipando cualquier duda que este pueda tener en su primera adquisición, creando de esta manera un impacto a favor de la marca que se patrocina.

Las organizaciones hacen uso de esta estrategia de venta pues es un método que permite la cercanía de los clientes con un empleado de la empresa que hable desde su experiencia y a favor de la organización para la cual trabaja, que además de ver el producto exhibido, sea capaz de darle una muestra gratis y de tener la oportunidad de interactuar con él, es de esta manera como lo expone la corporación Gahu S.A.C ³: “Las impulsaciones permiten captar la atención y estimular el deseo de compra, ya que al tenerlo a la vista se vuelve más deseado por los consumidores”.

Por esta razón, aquellas personas que impulsan un producto se ubican en lugares estratégicos como Carnicerías, Fruterías y las llamadas Zonas o Puntos Calientes, por ejemplo:

² http://www.promoting.com.ve/detalle_publicaciones.asp?id=148&co_clasif_pub=9

³ http://www.gahusac.com.pe/responsabilidad_social.html

entradas del establecimiento, cercanas de las cajas registradoras, y pasillos de alto tráfico de consumidores, donde tengan mayor facilidad para mostrar el producto y dar a conocer sus características, a este tipo de impulso se le llama demostración, también está la degustación cuya finalidad es que el posible cliente pueda probar el producto y así convencerse de lo bueno que es. (Promopointing)

Las impulsadoras deben conocer la organización para poder ofrecer el producto y los posibles clientes y utilizar la persuasión para demostrarles que dicho producto es mejor que el de la competencia ya que ofrece más beneficios que otros y debe animarlos a que consuman el producto. Debe ser una persona con buenas relaciones interpersonales y con muy buena comunicación.

La corporación peruana GAHU S.A.C la cual se dedica a prestar servicios de Merchandising,⁴ Impulsación, Anfitriónaje⁵⁶ y Degustación⁷ ha adquirido ciertas concepciones sobre el impulso, y dicen que el éxito de sus ventas se debe a esta estrategia que llevan a cabo por las impulsadoras los fines de semana, señalan que:

El impulso comercial es el arte de disponer en los puntos de venta, los productos de la manera más atractiva ante los ojos de los clientes.

⁴Merchandising está compuesto por la palabra “merchandise” cuyo significado es mercancía y la terminación “ing” que significa acción. El merchandising es la parte del marketing que engloba las técnicas comerciales que permiten presentar ante el posible comprador final el producto o servicio en las mejores condiciones materiales y psicológicas. Sustituye la presentación pasiva del producto por una presentación activa. (Muñoz, 2004, p.19)

⁵

⁶Anfitriónaje: en las reuniones de empresas con productos de una cierta complejidad, si el producto ha agradado a los asistentes a la demostración, suelen solicitar al vendedor muchas más informaciones sobre éste y sus aplicaciones de la que es posible ofrecer en el tiempo de duración de la reunión. (Piqueras, 1994, p.50)

⁷Esta actividad promocional es una excelente herramienta para dar a conocer las bondades de un nuevo producto, una nueva fórmula, un nuevo sabor, un producto mejorado, etc. Es una alternativa para impactar al consumidor potencial. (Chong, 2007, p.68)

Los impulsos permiten captar la atención y estimular el deseo de compra, ya que al tenerlo a la vista se vuelve más deseado por los consumidores.

En Colombia, específicamente en Cali, existe un grupo corporativo considerado como un líder en suministro de personal y outsourcing de servicios, Eficacia⁸ en su página web se encontró una definición breve acerca de la Impulsación de productos, ésta es necesario tenerla presente dado que es, el punto de vista de una corporación Colombiana; su idea acerca del impulso es la siguiente:

Es un servicio de mercaderismo a la medida que permite la atención oportuna y permanente del surtido y las actividades de merchandising en puntos de ventas, bajo un esquema óptimo de atención requerido por el cliente que va de acuerdo a la rotación mensual de sus productos en cada establecimiento.

Comparando éstas apreciaciones sobre el trabajo de las impulsadoras, se puede concluir que el trabajo que realizan las mujeres en este medio, tiene gran importancia para las ventas de determinada organización, pues son, por decirlo de alguna manera, un anzuelo para atraer clientes potenciales; Dado que la misión de la impulsadora es esta, existen situaciones que no son sencillas de manejar, pero que de algún modo debe saber solventar con aras de alcanzar su objetivo.

Ahora bien, para tener un mayor acercamiento y conocer un poco más sobre las condiciones de trabajo de las mujeres impulsadoras, se consultó algunos anuncios publicitarios, en bancos de

⁸ <http://sitio.eficacia.com.co/>

empleo como: Indeed, Joboma, Jooble, computrabajo, entre otras; estos anuncios permiten conocer breves características de este tipo de empleos. Sus pagos por lo general son el salario mínimo legal vigente, con sus respectivas prestaciones e incluso en algunos lugares pagan según las horas trabajadas, la disponibilidad de tiempo debe ser completa, esto depende de los horarios de los supermercados.

Con la intención de conocer con más detalle las características de las participantes, se acudió a una persona experta en el trabajo con esta población, es un jefe encargado del área de autoservicios de una compañía productora de alimentos, a la que las investigadoras tienen cercanía, esta persona manifestó que trabajar con tantas mujeres no es un asunto sencillo, que lo más difícil es *“cuando una persona llega nueva a los supermercados pues mientras la persona se adapta y conoce las bondades del producto bajan las ventas y en esas ocasiones hay que ser un poco estrictos con ellas, para que se pongan las pilas”*. Sin embargo; también manifiesta que con el paso del tiempo aprende a quererlas y a preocuparse por la situación de cada una *“termina siendo como las hijas de uno”*.

6. Marco Teórico

El tema de la violencia simbólica en el trabajo de las impulsadoras involucra varios asuntos teóricos que son centrales para la investigación por esto es preciso definir algunos conceptos que serán utilizados a lo largo de ésta, pues es necesario conocer la manera como estos son entendidos, esto permitirá una mayor comprensión de la información.

Para iniciar el concepto de trabajo, partiendo de que ésta investigación es desarrollada específicamente en el campo laboral.

6.1 Trabajo:

El concepto de trabajo es definido por el diccionario de la real academia española (23^a) como: “*Obra, resultado de la actividad humana*”, este concepto que ofrece la real academia como se puede apreciar, no menciona cuestiones de remuneración, ni salarios, ni asuntos en relación con dinero, parece ser una definición conservadora como la idea que se tenía en los inicios en las culturas primitivas, donde según Heller, (1991) el trabajo como una actividad forzada o de carácter obligatorio no existía, pues las actividades como cazar, recolectar vegetales o cultivar eran actividades que se desarrollaban de forma natural.

Sin embargo; este concepto ha cambiado con el paso del tiempo y dependiendo del contexto desde donde se mire, para ello se retoma a Malvezzi, (2002) quien trae a colación ejemplos como el de la Grecia Clásica donde había una clara distinción entre un esclavo, un artesano y un ciudadano; en el Islam, el trabajo era una obligación; en el Budismo, el trabajo era el medio por el cual el carácter se desarrollaba; los Judeo-Cristianos, consideraban el trabajo un castigo divino. Las diversas transformaciones y la llegada de la revolución industrial del siglo

XIX modifico el concepto de trabajo, y esta nueva percepción igualmente modifica la vida de las personas; es por eso que se considera oportuno revisar el concepto de trabajo como fenómeno psicosocial.

Rentería, (2005) señala el concepto de trabajo de la siguiente manera:

El trabajo es asumido aquí desde una perspectiva psicosocial como un conjunto de actividades que pueden ser retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas e instrumentos, materiales o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. (p.3).

El trabajo no debe verse solamente o reducirse a una actividad que las personas realizan a cambio de retribución monetaria, pues el trabajo tiene una serie de implicaciones bastante amplias que ponen en juego particularidades de cada persona, Peiro, Prieto y Roe (1996) (citados por Luque et al., 2000) plantean una visión del trabajo que permite pensarse el trabajo como un mecanismo de integración social:

El trabajo es una realidad psicosocial fruto de la interacción de las personas que lo realizan en el seno de un marco social. De este modo, un conjunto importante de cuestiones deberán ser abordadas, como por ejemplo: el significado y el valor que se da al trabajo en una determinada cultura y en cada época histórica (no olvidemos que este significado y estos valores se «construyen» en interacción, se comparten y se transmiten afectando a todos los componentes de la estructura social), la importancia del trabajo como mecanismo de integración social (que imposibilita dicha integración cuando se carece del mismo, o se conviene en un «bien escaso»),

estratificación y asignación de roles y estatus a los diferentes miembros de la sociedad, etc. (p.3).

El trabajo es el medio por el cual cada persona se adscribe a la sociedad, más que una retribución monetaria, las personas sienten el trabajo como un medio de auto confirmación a la pregunta quién soy, pues muchos podría pensar que las personas valen por lo que saben hacer.

El trabajo es concebido por algunas personas como el punto de equilibrio de sus vidas, se percibe como el punto de partida de los demás ámbitos, el trabajo se ubicaba en medio de las prioridades de una persona, el trabajo era el punto de centralidad en la vida de las personas, Blanch, (2007) señala que la centralidad del trabajo significaba que la persona se identificara con la labor que cumplía y que ésta fuese a su vez su forma de expresión; Sin embargo; con los constantes cambios se empieza a generar una descentralización del trabajo, es decir, que éste empieza a perder su protagonismo y las actividades fuera del trabajo comienza a apoderarse de esa centralidad, la descentralización del trabajo es un desprendimiento de la productividad y un comienzo a la creación de nuevas formas de individualización (Tolse, 2000). Puede decirse entonces que las personas en primera instancia se preocupaban por encontrar la oportunidad de posicionarse con un trabajo formal y en una empresa estable, sin embargo la descentralización del trabajo ha modificado dicha visión y aunque el trabajo sigue siendo igual de importante, actualmente existen nuevas modalidades que permiten trabajar de manera más flexible.

Es la descentralización del trabajo quien abre espacios a las nuevas realidades de trabajo, estas nuevas realidades presentan formas variadas de asumir y de percibir el trabajo el cual es regularmente confundido con el concepto de empleo, este último implica particularidades muy

diferentes al de trabajo, el término de empleo es definido por Blanch, (2001) de la siguiente manera:

toda actividad humana individual, física y/o intelectual, de carácter económico, realizada consciente, deliberada, libre y públicamente, con el propósito de obtener algún beneficio distinto de la mera satisfacción derivable del desarrollo de la tarea, en el marco de una relación contractual de intercambio mercantil, establecida voluntariamente entre la persona trabajadora contratada –que vende su esfuerzo, tiempo, conocimientos, destrezas, habilidades, rendimientos y múltiple subordinación a imperativos funcionales de naturaleza técnica, jurídica, ecológica, contable, evaluativa, productiva, burocrática y organizacional- y la contratante que compra todo ello, a cambio de dinero y, eventualmente, además, de bienes y/o servicios (p. 29).

La diferencia entre estas dos ideas genera diferencias en las personas pues las percepciones cambian de una persona a otra dependiendo la formalidad o informalidad en que desarrolle su trabajo, pues hay que recordar que la modalidad del empleo de algún modo genera tranquilidad en las personas, por las prestaciones sociales que este ofrece son un respaldo para el empleado, contrario a esto el trabajo informal o independiente requiere conseguir estos beneficios de forma autónoma.

6.1.1 Modalidades de Trabajo.

Las nuevas realidades del trabajo suponen flexibilidad en sus procesos, los trabajos que en un inicio eran desarrollados por personal fijo y bajo condiciones pactadas, ahora pasan a ser desarrolladas por personas con relaciones contractuales y las organizaciones adquieren flexibilidad y constituyen un nuevo marco de relaciones laborales, la aparición en las nuevas realidades de trabajo significa un proceso de transición de una organización rígida hacia otro tipo de organización donde domina la elasticidad y la apertura.

Dicha flexibilidad en las realidades emergentes del trabajo han generado reacciones en el campo laboral, el cual ha adoptado nuevas modalidades de trabajo, dichas modalidades ofrecen formas diferentes de vincularse a las organizaciones están compuestas por la dinámica del contrato laboral, el tipo de relación que se establecerá entre el trabajador y el empleador, bajo ciertas características y circunstancias especiales.

Actualmente es muy común encontrar que dentro de una misma organización hay personas empleadas bajo diferentes modalidades de trabajo entre estas modalidades encontramos *El empleo* Blanch, (1996), *Outsourcing* y las cooperativas de trabajo asociado dichas modalidades de trabajo son expuestas por Rentarúa, (2001); éste autor en su texto *“El Modelo Educativo Tradicional y Los Perfiles De Competencias Según Las Modalidades Y Tendencias De Trabajo Actuales”*(p. 51) Expone que a medida que pasa el tiempo, se agota los puestos de trabajo bajo la modalidad de empleo, lo cual da lugar a que surjan otras modalidades como las mencionadas anteriormente.

En el caso de las participantes de esta investigación, se conoció por medio de conversaciones, que la mayoría de ellas inician sus trabajos con empresas temporales, quienes son sus empleadores directos por el tiempo que determine la empresa a quien le trabaja. Cuando son

evaluadas por sus jefes inmediatos y tienen buenas observaciones, son contratadas directamente por la empresa a quien impulsan el producto, sin embargo también puede ocurrir que no necesiten más de sus labores y decidan terminar el contrato temporal. Esta información igualmente se puede evidenciar al revisar en los bancos de empleo las condiciones que ofrecen las propuestas para impulsadoras.

Esto quiere decir que dentro de una organización puede no existir trabajadores que no estén bajo un contrato de trabajo, sino que estén vinculados mediante una cooperativa de trabajadores para desempeñar tareas dentro de la organización. Esto posiciona a los trabajadores bajo la dinámica, pues la relación con la organización pasa de ser un intercambio de servicios a cambio de lucro a una sino de una compra y venta de servicios; pues los trabajadores vinculados a esta modalidad de trabajo son vistos como objetos de servicio y la misma percepción parece ser que la tiene la empresa.

6.1.2 Trabajo femenino.

Teniendo en cuenta que las participantes de nuestra investigación son mujeres, resulta importante comprender algunas particularidades que reviste su trabajo. Ahora bien, para empezar hablar sobre la situación del trabajo femenino, se hace necesario tener presentes, algunos antecedentes históricos que han marcado actuales estereotipos de lo que se supone, debe ser una mujer y lo que se supone debe ser un hombre, de esta manera se lograra comprender el impacto y la difícil situación que hoy día tienen las mujeres en el campo laboral.

Algunas de las cosas que se deben tener presentes aparecen señaladas en las investigaciones como las de Fernandez (2004), Duby, *et al.*, (1991), Bellucci, (1981) y Burin, (2000) quienes en sus artículos, analizan las condiciones tanto hombre como mujeres en tiempos pasados,

específicamente en el caso de las niñas, éstas crecían rodeadas de mujeres, desempeñando labores domésticas, ocupando siempre un lugar minimizado en la sociedad, especialmente si se compara con los beneficios de los que si gozaba el hombre.

Aunque la situación de la mujer ha cambiado rotundamente frente a épocas pasadas en las que estuvo mucho más sometida y subyugada, estas formas de vida se han ido modificando, se encuentran actualmente sectores laborales feminizados y sectores masculinizados (Arango, 2004); un ejemplo puede ser, que las mujeres de manera implícita se inclinan por profesiones particulares y lo mismo pasa con los hombres; cuando hay una ruptura de estos estereotipos y alguna mujer se inclina por una profesión que es más afín a los hombres, hay una reacción de parte de la sociedad, pues como lo indica Arango, (2004), *“el modelo “fordista” está indisolublemente ligado a una noción implícita del trabajo “normal”*(p.5). Lo que se quiere dar a entender es que todo lo que este por fuera del marco de la “normalidad” establecida socioculturalmente será sujeto a juicio y disputa por parte de la sociedad; así que la libertad de la mujer esta coartada pues solo tienen dos opciones, por un lado escoger una profesión propiamente feminizada o por otro, ser juzgada por la sociedad por escoger una profesión “para hombres”.

La mujer ha sido vista como un ser encargado de la vida privada, de la vida en casa, a diferencia del hombre que se ha considerado con participación pública y podía salir de ella; por estas condiciones y posibilidades que han tenido los hombre en ventaja con las mujeres, éstas últimas se han visto socialmente atadas y resignadas a las decisiones que el hombre tome por ellas. Aquí podemos ver la dominación masculina como una actitud normal delante de la sociedad, asunto que abordaremos más adelante (Fernández, 2005).

La inmersión de la mujer en el trabajo ha sido y sigue siendo un proceso lento, lo podemos evidenciar en los siguientes datos de pasado siglo ofrecidos por Maruani, Rogerat y Torns (1998):

De esta manera autores como Dupaquier y Kessler, (1992) (citados por Maruani et. al., 1998), indican que:

El siglo XX se inicia en Francia con una enumeración de la diversidad de condiciones y responsabilidades que incluye una curiosa incógnita: en 1906, de cada 1000 mujeres activas, una tercera parte declaraba ser obrera, un diez por ciento, patronas, pero una mitad de mujeres “aisladas”, según las califica el censo, podrían estar integradas en el “sistema doméstico. (p.61)

Las anteriores cifras demuestran que el progreso jerárquico de la mujer en el campo laboral, ha sido lento, sin embargo a pesar de que persisten las desigualdades actualmente las mujeres luchan por alcanzar cargos altos.

Tras las diversas investigaciones e informes, se puede recalcar que una de las principales formas de discriminación es la invisibilidad social y la falta de reconocimiento del trabajo doméstico, el personal femenino según Alligier, (1998) & Lardeur, (1984) se caracteriza por ser flexible y desempeñarse en diversos espacios, la selección de las mujeres era encasillada por la juventud y el celibato; sin embargo; en el siglo XX que fue más industrializado, y se empezaron a estudiar los expedientes del personal.

Es posible señalar como lo hizo Maruani et. al., (1998), que en los primeros intentos por participar en el campo laboral, las mujeres se acercaron de manera tímida y sus primeras ocupaciones fueron el trabajo textil y la aguja a diferencia de los hombres que manejaban grandes y pesadas máquinas; estas ideas igualmente están sustentadas por Arango, (2004) al indicar que:

A lo largo de la década de los cincuenta, la participación femenina en la industria, y especialmente en la gran industria moderna, se reduce en muchos países, quedando confinada a los segmentos más artesanales, a la pequeña y mediana industria, o a sectores considerados femeninos como las confecciones. Las mujeres se vinculan fundamentalmente al comercio, servicios y el sector informal. (p.8)

Son debido a estas grandes diferencias labores que desarrollaban las mujeres que eran llamadas: fuerzas de trabajo de apoyo, es decir, no eran valoradas totalmente, es lo que en algunas situaciones se presenta en las impulsadoras, pues son contratadas por temporadas especiales para que ayuden a impulsar el producto, pero una vez terminada la época se termina el trabajo.

Los campos de trabajo se perciben segmentados, socialmente ciertas labores han sido vistas como trabajos masculinizados o feminizados, generando de esta manera exclusiones, impidiendo que uno u otro se desarrolle en un trabajo diferente, Arango, (2004) frente a esta realidad plantea lo siguiente: *“La segmentación laboral de género se reproduce a niveles micro sociales, en las características de los puestos de trabajo individuales que se asignan a hombres y mujeres en sectores aparentemente mixtos”* (p.4)

Los ciclos de trabajo varían considerablemente entre los hombres y las mujeres, pues éstas últimas tienen hijos, lo cual, generan empleos cambiantes e irregulares, ya que los hijos tienen una influencia decisiva sobre la trayectoria de las mujeres, algunas optan por la máquina de escribir, la máquina de coser y la confección en el domicilio. Sin embargo; a pesar de estas contrariedades que deben afrontar las mujeres, Antúnez, (2000) señala que:

“Hay una significativa expansión, heterogeneización y complejización de la clase que vive del trabajo, dado por la subproletarianización del trabajo, presente en las formas del trabajo precario, parcial, etc”. (p.1)

Además señala que debido al incremento de la subproletarianización, tiene un espacio las mujeres, y toma como ejemplo a Francia en donde de los 111000 empleos generados entre 1982 – 1988, el 83% de la fuerza de trabajo era dominada por las mujeres. (P. 84)

El trabajo del impulso es uno de los trabajos que se incluye dentro de dicho porcentaje al que hace referencia la cita anterior, este tipo de trabajos en su gran mayoría por no decir que todo, es realizado por mujeres, es sin duda un espacio ganado por las ellas. El impulso es un trabajo con características domésticas, es un trabajo de servicio y de atención a los demás, teniendo en cuenta esto y lo que indica Arango, (2004), se puede decir que aun las mujeres se ubican con mayor facilidad en trabajos con estas características. (Revista Esteve, 2013 & Dievel 2007)

Alligier (1998) & Lardeur (1984) indican que las mujeres en el campo laboral se caracterizan por la flexibilidad y por la capacidad de adaptarse fácilmente a diversos espacios, el impulso es un trabajo que requiere de éstas habilidades, pues en esta labor se cambian rápidamente de herramientas, de producto, de espacio de trabajo, de públicos, de clientes, etc.

Finalmente y a pesar de la lucha de las mujeres por participar de los espacios laborales, se les ha dado lugar para hacerlo, pero las diferencias entre ellas y los hombres persisten en aspectos, salariales, profesionales, entre otros. (Oliveira & Ariza, 2007 & Arango, 2002)

6.2 Violencia:

Tomando en cuenta los propósitos de la presente investigación, el tema de la violencia resulta central, por ello se exponen algunas definiciones de “violencia”, a partir de las cuales se rescatan aspectos relevantes para la comprensión de la violencia que se realizará en la presente investigación. Se retoman para esto conceptualizaciones de distintas organizaciones a nivel internacional principalmente del sector salud, trabajo, e igualmente algunos organismos nacionales y otros investigadores.

Para la OMS, (2002),⁹ Por ejemplo, la violencia se define como:

el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

Como se puede observar, en esta definición el término “violencia”, se reduce a la fuerza física y al uso intencional de la misma, a pesar de que en sus perjuicios si hace mención de elementos más amplios, como por ejemplo, daños psicológicos y trastornos del desarrollo. Estos últimos elementos que retoma puede deberse a que esta entidad busca primar, como su nombre lo dice, la salud, pero sin embargo en su definición ha dejado a un lado, otras maneras de ejercer la violencia, como lo son el acoso laboral, la violencia emocional o psicológica y por supuesto la violencia simbólica.

⁹ Para más información revisar sitio web: <http://www.search-document.com/pdf/1/1/definicion-de-violencia.html>.

Otra de las entidades de salud, que ofrece su definición de violencia es la OPS, (2002),¹⁰ quienes por su parte, define la violencia como:

Un fenómeno sumamente difuso y complejo cuya distinción no puede tener exactitud científica, ya que es una cuestión de apreciación. La noción de lo que son comportamientos aceptables e inaceptables, o de lo que constituye un daño, está influida por la cultura y sometida a una continua revisión a medida que los valores y las normas sociales evolucionan”. (p.4)

Se puede apreciar en las anteriores ideas, la importancia e implicación que se le da a la cultura para la definición, no solamente al componente científico, lo cual es un aspecto importante para pensar que la OPS a pesar de no explicitarlo, contempla la posibilidad de una violencia cambiante. La definición de la OPS no es una definición exacta, pero al mismo tiempo no la encasilla en una sola categoría.

Reconociendo que los espacios de trabajo no son ajenos a la realidad de la violencia, la OIT, (1998) (citado por Vivas, V. Delgadillo, L. Mercado, A. 2008) manifiesta sus ideas con respecto a la misma:

“La definición incluye comportamientos como homicidios y violaciones, patadas, mordiscos y puñetazos, acoso, incluidos el abuso sexual y racista, coacciones, agresiones y victimización, mensajes ofensivos, apodos y silencios despreciativos”. (p.151)

¹⁰http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf

La definición brindada por la OIT, de manera evidente aterriza el término de violencia a una serie de comportamientos por decirlo de alguna manera, tangibles o concretos (patadas, mordiscos, puños) sin entrar en detalle y analizar que pueden existir formas de violencia que no necesariamente tiene que ser físicas, al igual que la definición de la OMS, aquellas formas de violencia invisibles, que se encuentran en la base de todas las demás, como es el caso de la violencia simbólica, que de algún modo, tienen efectos igual de perjudiciales a los causados por los otros tipos de violencia.

La violencia tiene cabida en todos los espacios en los que exista interacción entre personas, más aun si entre éstos se ejerce una competencia por lograr un objetivo, o se evidencia una desigualdad de oportunidades, como es el caso de las relaciones entre hombres y mujeres; obreros y patrones, de acuerdo al observatorio de asuntos de género OAG, (2004) que se encarga de estas situaciones, en su boletín N°2 manifiesta sus propias ideas acerca de ellas:

“La violencia de hoy involucra cualquier acto que tenga como resultado un daño posible o real ya sea físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, que ocurran en la vida pública o en la vida privada”.
(p.4)

Se evidencia en esta definición algunas palabras claves: “coerción y privación de la libertad,” estos son elementos que no propiamente tienen efectos físicos tan evidentes como puede ser un puño o cualquier tipo de golpe, y a pesar de que no es mencionado de manera clara, son elementos que provienen en muchas oportunidades de la violencia simbólica, éstos (coerción y

privación de la libertad) son maneras de responder de los dominados ante la presión del don o la deuda, ejercida por el dominador.

Hasta este momento, las definiciones que se han abordado han sido tomadas de organizaciones, que buscan de alguna manera la erradicación de la violencia, dado que sus objetivos son buscar el bienestar de las personas en los diferentes espacios en los que tenga participación. Entre las definiciones desarrolladas por estas organizaciones, se encontraron algunos aspectos interesantes; por ejemplo tres de las cuatro definiciones hasta ahora mencionadas (OMS, OPS y observatorio de género), hace un énfasis en relacionar la violencia con los daños psicológico y emocionales, de hecho la OPS, señala a la cultura como principal influyente de la misma. Estos resultados demuestran de alguna manera, los avances en la investigación sobre violencia y si bien se contempla las formas directas de violencia, golpes, patadas, mordisco, etc., también se entra a considerar las manifestaciones de violencia menos evidentes es decir de tipo cultural y simbólico.

Las anteriores definiciones de violencia centradas como están en manifestaciones violentas de tipo físico y directo si bien difieren unas de otras, permiten no obstante, reconocer que la invisibilidad de la violencia simbólica, es tan amplia, que para muchos, incluso para estas entidades que permanentemente analizan la violencia, pasa desapercibida, logrando un mayor énfasis la violencia directa. Se presenta una confusión al intentar distinguir si la violencia simbólica es un asunto cultural o un asunto aislado a ella; resulta tedioso, sobre todo por las tendencias actuales que avalan, asuntos netamente comprobables, de lo contrario no alcanza un reconocimiento.

A pesar de la dificultad que se presenta para el reconocimiento de la violencia simbólica, es necesario destacar que en los últimos años se puede apreciar un avance en investigaciones sobre este asunto, logrando una articulación con las demás formas de violencia, pues ninguna es ajena a la otra, además de que todas tienen igual importancia, tal como lo plantea Bourdieu (citado por Manríquez 2010):

La fuerza simbólica es una forma de poder que se ejerce directamente sobre los cuerpos y como por arte de magia, al margen de cualquier coacción física (...) es capaz de actuar como un disparador, es decir, con un gasto extremadamente bajo de energía, es porque se limita a desencadenar las disposiciones que el trabajo de inculcación y de asimilación ha realizado en aquellos o aquellas que, gracias a ese hecho, le dan pábulo. (P.2-3)

Las anteriores definiciones vislumbran el asunto de la violencia, pues éste es un asunto amplio que se compone de múltiples aspectos que la hacen peculiar en diferentes contextos y bajo diferentes modalidades y tipos, una de las modalidades de la violencia que es principal para la presente investigación es la modalidad de violencia laboral.

6.2.1 Violencia laboral.

Al investigar el asunto de “violencia laboral”, tienden aparecer algunas confusiones con términos que guardan una relación con ésta, podría pensarse que son componentes de la misma e incluso sinónimos, entre muchas otras cosas. A continuación, observaremos la definición de violencia laboral, ofrecida por Luna (2003) (citado por Peralta 2004) quien considera que el mobbing hace parte de la violencia laboral, la cual es un componente mayor que abarca todos los demás y la define de la siguiente manera:

La violencia en el lugar de trabajo le incorpora a las agresiones físicas, la existencia de conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas o de acoso. La violencia en el lugar de trabajo no es fácil de identificar pues sus consecuencias pueden negarse o deformarse. Por consiguiente en el mundo laboral la violencia se manifiesta como un abuso de poder para someter la voluntad de otra persona mediante el uso del maltrato psicológico o de las amenazas de tipo económico o político. (p.112)

La anterior definición guarda relaciones más aproximada a lo que es la violencia simbólica o por lo menos, señala asuntos que en pocas oportunidades ha sido observado por otros autores, y es el reconocimiento de que existe un componente difícil de detectar y la capacidad que tienen ciertas conductas de deformarse, para someter la voluntad de otras personas.

Cantisano, (2006) Dirá que esta es una realidad de la que ninguna organización está libre, pues son situaciones que se presentan sin discriminación alguna, simplemente si se da lugar, la violencia laboral se instaura:

“Un ambiente de trabajo hostil, en el cual predominan agresiones, la crítica persiste, el aislamiento social y la desvalorización de las personas o de su trabajo es una realidad cotidiana para muchos trabajadores de empresas públicas o privadas”. (p.766)

Es necesario indicar, que además de estas situaciones, la violencia laboral, también se ve ayudada de otros factores que de algún modo, le abren un espacio o una oportunidad para que ésta se posicione, de esta manera lo plantea Ríos, (2002):

La violencia en el trabajo no se refiere únicamente a que el jefe amenace por cualquier motivo a los empleados. Se incluye también, la falta de medidas preventivas para la prevención de riesgos laborales, el acoso sexual, la explotación de los trabajadores... a todo esto se le puede unir la cultura organizacional fundamentada en la desconfianza, en el recelo, el chantaje y conspiración crónica, un excesivo afán de competitividad. (p.149)

No se podría dejar de lado, las apreciaciones ofrecidas por las máximas autoridades que rigen el país, de esta manera damos paso a la definición planteada por la Ley 1010 de (2006) en Colombia:

La violencia laboral está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo que ponen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

La anterior definición indica la relación que se establece entre la violencia simbólica y el trabajo, este último brinda un espacio de coerción para algunas personas, otorga privilegios para unas personas y crea luchas para otras, las diferentes jerarquías dentro del trabajo crean espacios propios para la aparición de la violencia simbólica.

Los gobiernos de diversos países han vuelto sus ojos sobre el tema de la violencia laboral, pues resulta importante estudiar además de las dinámicas laborales, los riesgos a los que se exponen sus trabajadores dentro de éste; para conocer la postura de un país frente a dicha problemática se observara la participación que ha desarrollado Colombia para este caso se revisó la ley 1010 de 2006 correspondiente a la ley de violencia laboral.

6.2.2 Violencia laboral en Colombia

Ley 1010 de 2006

El término de violencia laboral se escuchó por primera vez en el congreso que se desarrolló Hamburgo, en el que se debatían temas acerca de la higiene y la seguridad en el trabajo, cerca de los años de 1990. Fue en esta oportunidad cuando por primera vez se escuchó el término: Mobbing, utilizado por el psicólogo laboral Heinz Leyman, lo cual hacía referencia al “psicoterror” ejercido en los espacios de trabajo. (Martínez León, Irurtia Muñiz, Camino Martínez, Torres Martín & Queipo Burón, 2012).

Cuando se habla de violencia laboral, Colombia no es la excepción, ningún país en realidad está libre de padecer situaciones de violencia laboral, frente a este tema Colombia en el año 2006 se expide la ley 1010 *“por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”* (p.8). Colombia se vio en la necesidad de adoptar esta medida partir del momento en que se empezaron a presentar casos de trabajadores sometidos a actos de violencia en sus lugares de trabajo. La creación de esta ley no es solo para sancionar, sino también para prevenir situaciones de violencia y acoso laboral; para este último fin, señala que es necesaria la colaboración de todas las entidades, las organizaciones y los directivos, pues es un trabajo que merece concientización y compromiso en todos los niveles.

La violencia que busca prevenir, corregir y sancionar la Ley 1010 es aquella que, bajo la denominación legal de acoso laboral, se presenta en el marco de relaciones de trabajo de tipo subordinado, tanto en el sector público como en el privado, teniendo como sujetos activos y pasivos forzosos a empleadores y a servidores públicos o particulares de cualquier jerarquía, unos y otros, dentro de empresas, entidades, instituciones u organizaciones públicas y privadas, o en relaciones simples o complejas de patronos y trabajadores en general. En consecuencia, otras formas de violencia laboral quedan excluidas de la regulación de la Ley 1010, lo cual no significa que deban desconocerse o ignorarse por empleadores e instituciones, pues por el contrario también es indispensable encontrar los canales adecuados para la prevención, corrección y la sanción, si hay lugar a ello, de esos comportamientos. (Consejo superior de la judicatura, p.11)

6.2.3 Equidad de Género

Observatorio de Asuntos de Género

El cual se inauguró bajo la ley 1009 de 2006, encargado de recolectar, analizar, sistematizar e investigar asuntos de género, para la toma de decisiones que aporten al mejoramiento de la situación de las mujeres y la equidad de género en Colombia.

El OAG es un mecanismo de seguimiento desde la perspectiva de género al cumplimiento de normas nacionales e internacionales vigentes relacionadas con la equidad de la mujer y la equidad de género, y a políticas públicas, planes y programas a fin de conocer el impacto diferenciado que tienen sobre hombres y mujeres, con el objeto de hacer recomendaciones que contribuyan a eliminar las discriminaciones y a superar las inequidades de género que aún se presentan en el país.¹¹

El CONPES quien es el organismo que asesora al gobierno en temas de desarrollo económico y social del país, y una de sus líneas principales contribuyen a la situación actual de la mujer en Colombia es la ***Socialización y Difusión del Conocimiento***, el cual trabaja en el posicionamiento de la equidad de género en la agenda pública, a través de la socialización del

¹¹ <http://www.equidadmujer.gov.co/oag/Paginas/observatorio-asuntos-genero.aspx>

conocimiento en asuntos de género en diversos espacios de discusión (conferencias, seminarios, etc.) y de toma de decisión, en el marco de la agenda de desarrollo.¹²

Para todo ello está el Observatorio de Asuntos de Género tiene como objetivos los siguientes:

- Investigar, documentar, sistematizar, analizar y generar información sobre la situación de las mujeres y la equidad de género en Colombia, de acuerdo a los ejes temáticos escogidos, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Estadístico, normativo, jurisprudencial y administrativo (políticas, planes y programas).
- Divulgar a nivel internacional, nacional y territorial la información recogida y generada por el OAG.
- Contribuir al fortalecimiento institucional de la equidad de género en Colombia y de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.
- Formular recomendaciones en materia de políticas, planes, programas y normas, que contribuyan a cerrar las brechas de equidad de género en el país.

Finalmente resulta importante para la presente investigación, conocer acerca de este plan y la ley 1010 ya que ésta actualmente se encuentra vigente en Colombia y es la principal encargada de juzgar actos y situaciones de violencia laboral.

¹² <http://historico.equidadmujer.gov.co/Documents/Informe-Gestion-ACPEM-2010-2014.pdf>

Igualmente es necesario entender que la violencia tiene diferentes tipos de presentación, para ellos a continuación se hace un acercamiento a lo que plantea Camarena, (2008) acerca de este tema.

6.2.4 Tipos de violencia:

Los tipos de violencia permiten observar que existen diferentes formas de ejercer violencia sobre otra persona y tienen características diferentes.

Los tipos de violencia afectan diferentes aspectos de la vida de una persona, sin embargo, el daño causado por cada uno de ellos es en igual proporción, Camarena, (2008) define los siguientes tipos de violencia:

Violencia psico emocional: Toda acción u omisión dirigida a desvalorar, intimidar o controlar sus acciones, comportamientos y decisiones, consistente en prohibiciones, coacciones, condicionamientos, intimidaciones, insultos, amenazas, celotipia, desdén, indiferencia, descuido reiterado, chantaje, humillaciones, comparaciones destructivas, abandono o actitudes devaluatorias, o cualquier otra, que provoque en quien la recibe alteración autocognitiva y autovalorativa que integran su autoestima o alteraciones en alguna esfera o área de su estructura psíquica. (p.2)

La anterior definición de violencia psico emocional presenta un abanico bastante amplio de situaciones que generan este tipo de violencia, podría concluirse diciendo que la violencia psico emocional es todo comentario intimidante y devaluatorio que pueda causar desanimo en otra persona. Este tipo de violencia es delicado debido a que algún comentario inoportuno podría considerarse parte de la violencia psicoemocional.

A diferencia de la violencia psicoemocional encontramos el tipo de violencia física, la principal característica de este último es que sus consecuencias son directas, es decir fácilmente apreciables:

“Violencia física: Toda acción u omisión intencional que causa un daño en su integridad física”. (Camarena 2008, p.2)

La violencia física es quizá el tipo de violencia que causa mayor horror en las personas, precisamente porque este tipo de violencia ataca la parte física y sus consecuencias pueden ser mortales.

El ataque o destrucción a los bienes materiales que tiene cada persona, igualmente perjudica a su propietario, pues son artículos que significan algo para la persona, así lo plantea Camera, (2008):

Violencia Patrimonial: Toda acción u omisión que ocasiona daño o menoscabo en los bienes muebles o inmuebles de la mujer y su patrimonio; también puede consistir en la sustracción, destrucción, desaparición, ocultamiento o retención de objetos, documentos personales, bienes o valores o recursos económicos. (P.2-3)

La participación de la mujer en el campo laboral ha logrado una mayor independencia por parte de ellas, pues no dependen económicamente de los hombres. Sin embargo a pesar de los avances que ha alcanzado la mujer, se presentan oportunidades en que nuevamente aparece la violencia, en esta oportunidad afectando los ingresos económicos:

Violencia Económica: Toda acción u omisión que afecta la economía de la mujer, a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, en la restricción, limitación y/o negación injustificada para obtener recursos económicos, percepción de un salario menor por igual trabajo, explotación laboral, exigencia de exámenes de no gravidez, así como la discriminación para la promoción laboral. (Camarena 2008, p.3)

La violencia económica es el abuso que ejercen algunas personas u organizaciones frente a las nuevas “oportunidades” de la mujer, como donde la mujer realiza el mismo trabajo que un hombre pero su sueldo es menor.

Ahora bien, ni nuestro propio cuerpo se salva de ser víctima de violencia, a pesar de ser individual y cada quien decidir sobre él, es considerado un espacio más para ejercer violencia, de esta manera lo presenta Camarena, (2008):

Violencia Sexual: Toda acción u omisión que amenaza, pone en riesgo o lesiona la libertad, seguridad, integridad y desarrollo psicosexual de la mujer, como miradas o palabras lascivas, hostigamiento, prácticas sexuales no voluntarias, acoso, violación, explotación sexual comercial, trata de personas para la explotación sexual o el uso denigrante de la imagen de la mujer. (p.3)

Todo este panorama permite analizar la magnitud de alcances que ha logrado la violencia, las diversas manera se ejercerse y los variados contextos donde tiene participación.

Sin embargo; a pesar de la amplia gama de tipos de violencia presentados por Camarena, (2008), no se hace mención alguna del tipo de violencia de carácter simbólico, éste es según Bourdieu (citado por Manríquez, 2010) el tipo de violencia que sostiene todas las demás, es a partir de la violencia simbólica que se generan todas las demás; a pesar de su importancia es olvidada por mucho debido a su característica de invisibilidad.

6.3 Violencia Simbólica:

Todos estos tipos de violencia según las ideas de Bourdieu, están acobijados o permeados por una violencia más amplia, la cual tiende a confundirse con hábitos de la cultura y debe ser pensada como la base de todos los tipos de violencia (física, psicológica, económica, etc.): es la violencia simbólica, esta participa en cualquier espacios en el que exista una relación de poder y particularmente en relaciones afectivas y jerarquizadas, sus consecuencias son tan sutiles que no generan el impacto que pueden provocar las demás, pero sin embargo es el detonante de todas ellas, logrando por parte del dominado sacrificios que niegan sus privilegios y aseguran las del dominador.

La violencia simbólica puede manifestarse en cualquier contexto, y uno de estos es el contexto laboral, el espacio donde las personas realizan su trabajo y están en un ambiente jerarquizado donde debe establecer relaciones con sus subalternos y sus pares, es un espacio donde es muy usual que este tipo de violencia se manifieste, pues en cierta medida los jefes ejercen poder sobre sus trabajadores y están a merced de estos. Aunque cabe aclarar que no es un absoluto y que el hecho de estar inmerso en un ambiente laboral propiciara la violencia simbólica.

Corsi (1995) señala:

La palabra violencia, evoca, de inmediato, imágenes que tienen que ver con el empleo de la fuerza material: golpes, hechos de sangre, estallido, combate. Pero la violencia, en términos generales es una forma de ejercicio del poder mediante el empleo de la fuerza no sólo física, sino también psicológica, emocional, económica, política. En sus múltiples manifestaciones implica la existencia de un arriba y un abajo, reales o simbólicos, que adoptan habitualmente la forma de roles complementarios: padre-hijo, hombre-mujer, maestro-alumno, patrón-empleado, joven-viejo. El empleo de la fuerza se constituye en un método posible para resolver conflictos como un intento de doblegar la voluntad del otro, de anularlo precisamente en su calidad de "otro". La violencia implica una búsqueda de eliminar los obstáculos (las normativas) que se oponen al propio ejercicio del poder, mediante el control de la relación obtenido a través del uso de la fuerza (abuso de poder). (p 196)

Corsi, (1995) al igual que Bourdieu (2007), nos llevan a pensar en la manera como la violencia se convierte para muchos en situaciones de invisibilidad, e incluso como este tipo de violencia, puede disfrazarse de costumbres culturales, favores, maneras de agradecer, exaltaciones, en fin, todo tipo de manifestaciones que oscurecen la situación real, impidiendo que dominador y dominado se percaten de ésta.

Bourdieu (2007), plantea que los bienes que posee cada persona, sufren transformaciones y adquieren un sentido simbólico, creando entre las personas más que una dependencia, una

dominación, los bienes económicos adquieren otra intencionalidad frente a quienes necesitan de ellos.

Bourdieu, (2007) plantea la violencia simbólica en los siguientes terminos:

La violencia simbólica, violencia suave, invisible, desconocida en cuanto tal, elegida tanto sufrida, la de la confianza, la de la obligación, la fidelidad personal, la hospitalidad, el don, la deuda el reconocimiento, la piedad, la de todas sus virtudes, en una palabra, honradas por la moral del honor, se impone como el modo de dominación más económico porque es el que más se adecua a la economía del sistema. (p. 205)

La violencia simbólica es entonces la dominación que se le instaura a una persona de forma no visible ante otras personas y ante la víctima y que disimuladamente entra y se posiciona en la cotidianeidad de las personas. La violencia simbólica por tanto es un tipo de violencia “*censurada, y eufemizada es decir irreconocible y reconocida*” (Bourdieu, 2007). Es complejo querer apartarse de este tipo de violencia, puesto que se encuentra en todas las situaciones de la vida cotidiana y por tanto es sutil y ligera de inmiscuirse en lo habitual.

Si se dice que es una violencia sutil es porque la manera de penetrar y posicionarse en las personas es muy astuta, y para poder ejercerse es necesario de dos partes, es decir, de persona a persona y requiere que se establezcan relaciones cercanas, afectivas con el propósito de camuflarse. Algunas de estas formas de camuflaje pueden resultar “*gratificantes*” para los dominados, como por ejemplo, el hecho de resaltar una buena labor realizada o sus cualidades.

Utiliza mecanismos como el **Don y la Deuda** para someter a su dominado y así manejarlo a su antojo, el espacio laboral es uno de los contextos donde ocurre con gran frecuencia estas situaciones, para ello se revisa a continuación el vínculo de la violencia y el trabajo.

6.3.1 El Don:

Debemos resaltar que el Don según Bourdieu (1998) dice: “...*Es el único medio de instaurar relaciones perdurables de reciprocidad pero también de dominación, mientras el intervalo propuesto representa un comienzo de institucionalización de la obligación...*” (p.180).

Aquellas cualidades, sentimientos, características que se le atribuyen a cierta persona y que esta toma para sí, se puede denominar como el **Don** cuyo mecanismo tiene como objetivo enganchar a determinada persona para sacar provecho de esta y así mismo apropiarse de ella. Un ejemplo puede ser el de una empleada doméstica que es elogiada por su jefe: “tan ordenada que es usted, siempre tienes todo a tiempo” en este caso se puede observar el *Don* pues se le otorga una cualidad a una persona. Este ejemplo da cuenta de la responsabilidad que se le ha impuesto a la empleada doméstica y que detrás de su elogio hay otra razón por la cual se elogia a la empleada, y es para que esa asignación de cualidades se conviertan en deuda; de esta manera lo plantea Bourdieu, (2007) al decir que “...*El don que no se restituye puede convertirse en deuda, una obligación duradera y el único poder reconocido, el reconocimiento, la fidelidad personal o el prestigio, es el que se asegura al dar...*” (p 202).

Podemos hacer un análisis de la situación anterior y dar por sentado que cuando la empleada doméstica accede a quedarse trabajando, busca ser reconocida y elogiada nuevamente por su jefe, esta podría ser su intención, lo que ella desconoce es la intencionalidad de su jefe quien

pretende dominarla y disponer de ella cuantas veces lo requiera a la hora que lo pida, generando con ello que se cree una dependencia, servidumbre y solidaridad por parte del trabajador.

6.3.2 La Deuda:

Para hablar de la **Deuda** puede utilizarse el siguiente ejemplo: “Barbarita, por favor aplaza tu día de descanso y me ayudas a acomodar las cosas de la mudanza, es que tú eres muy ágil y sabes dónde va cada cosa” y la empleada se siente sometida y acorralada por su jefe y no le queda más remedio que aplazar su día de descanso.

Bourdieu, (2007) expone sobre esto al decir que *“el don o la deuda, las obligaciones abiertamente económicas que impone el usurero, o las obligaciones morales y los apegos afectivos que crea y mantiene el don generoso...”* (p.202). A medida que el dominado busque la manera de agradar o satisfacer al su jefe, contribuye al fortalecimiento del don, pues el dominado será elogiado nuevamente, propiciando así la **Deuda**, que es la que reafirma la permanencia del dominado y asegura que la persona se sienta acorralada y se someta a merced del dominado y asegura. Esto da lugar a un intercambio simbólico, y el sentirse en deuda, y dicha deuda debe ser saldada; es una especie de “crédito” que debe ser pagado para luego poder pedir otro “crédito”. Si la deuda no es saldada, se vivirá con la angustia de deudor y perdería el reconocimiento oportuno del dominador. Por lo tanto, hasta que el dominado no sienta que la deuda fue saldada hará cualquier cosa que de una u otra manera actué a favor de saldar dicha deuda, hasta el punto de no esperar que el dominador le pida un favor, sino que sin pedirlo realiza acciones para lograr ser reconocida.

Por lo tanto, dado que el don *“puede convertirse en deuda”* el don es entendido como la habilidad que adquiere el dominador para manipular otorgando cualidades a su dominado logra establecer un intercambio de dones (Bourdieu, 1998).

Algunos elementos de Violencia Simbólica serán expuestos a partir de dos ejemplos:

La empleada doméstica que trabaja como interna en una casa de personas adineradas y sacrifica un fin de semana con su familia por quedarse a preparar el cumpleaños de la hija de su jefe, con el pretexto de que ella le pidió el favor y no se pudo negar, pues de pronto la corre de su trabajo y ella es buena gente; por otro lado, la trabajadora de un almacén que se queda hasta altas horas de la noche para acompañar a su jefe que también es su “amiga”, a preparar un viaje al extranjero.

Quien practica violencia simbólica, empieza siendo empático con su víctima y esa empatía o carisma como la llama Bourdieu tienen un componente de sutileza que hace que la otra persona se sienta en deuda y quiera retribuir esa empatía de cualquier manera. La violencia simbólica una vez establecida, pareciera que propone ciertos comportamientos y actividades que deben realizar unos y otros (dominador y dominado), estas conductas que propone, socialmente adoptan una fuerza, lo que llama Bourdieu “fuerza mágica” y a su vez, socialmente se van “naturalizando”, de tal manera que una vez “naturalizadas”, intentar comportarse diferente o tomar posturas diferentes a las “naturalizadas” puede parecer completamente extraño y asombroso. La víctima de este tipo de violencia sin ser consciente de estar dominada invierte su tiempo, su dinero, su energía en cumplir las demandas del dominado y algunas personas se dan cuenta de esto cuando ya están muy involucrados con su dominado lo cual trae consigo dificultades en cuanto a la aceptación de este

tipo de violencia. El hecho de otorgarle reconocimiento a su víctima, garantiza que esta se disponga a merced y sea dominado sutilmente, sin darse cuenta que hay *explotación*.

Los anteriores fueron ejemplos de violencia simbólica, y de relaciones de dominación el cual es uno de los componentes de este tipo de violencia; Bourdieu, (2007) dice que “*se posee para dar, pero se posee también al dar*” (P.202), es decir; que ofrecerle algo a otra persona resulta ser una excusa por llamarlo de alguna manera, por medio de la cual posteriormente se le puede solicitar algo.

6.3.3 El Afecto:

Para hablar de la ***afectividad en la dominación*** Bourdieu, (1998) en su texto “Dominación masculina” señala que en las relaciones de afecto el dominador empieza siendo carismático con su dominado, a su vez este último busca las maneras de retribuir a tal carisma, y así sucesivamente van fortaleciéndose estas relaciones “afectivas” y a su vez las de dominación.

Mendez, (1998) ha abordado la temática de la dominación mediante las relaciones afectivas, él habla de los “Micro -machismos” como aquellos comportamientos sutiles que emplean particularmente los hombres, para manipular a las mujeres a merced de su conveniencia. Méndez lo llama “manipulación emocional”, la cual consiste en dobles mensajes, insinuaciones, comentarios sarcásticos, etc.

Como se puede observar en el ejemplo de la empleada doméstica, el afecto y buena actitud que la empleada recibe de su jefe, se ha tergiversado y convertido en una forma de violencia al sentirse comprometida y tener que sacrificar su día de descanso, y esforzarse para preparar la fiesta

de alguien para quien trabaja cegándose y viendo su trabajo y la preparación del cumpleaños como algo indispensable para mantener las relaciones que se han tejido al interior de esa familia para quienes trabaja, a tal punto de invertir en ellos tiempo, esfuerzo y como lo dice Bourdieu, (2007) *“ofrecer cosas que son más personales, y por lo tanto más preciosas que los bienes o el dinero, porque, como se dice no pueden <<ni prestarse ni tomarse prestadas>>, como el **tiempo**”* (p.207) por qué las relaciones de poder que se establecen jerárquicamente, tienden a transformarse y las relaciones se vuelven afectivas y el poder en carisma.

En la dominación de las relaciones afectivas juega un papel muy importante las creencias y hábitos establecidos socialmente, pues estos instauran expectativas que las personas luchan por alcanzar. Culpabilizar a la mujer de las cosas malas que ocurren o de las cosas que quedan mal hechas, es una forma de dominación pues como lo señala Mendez, (1998), socialmente existe la creencia de que *“la mujer debe hacer lo que esté definido por el varón”* (p.11), generando en ellas un sentimiento de inutilidad o insatisfacción por no desempeñar bien su rol de madre o esposa, que de algún modo buscan recompensar.

El afecto se involucra de tal manera con la dominación, que muchas parejas podría pensar que sus relaciones son completamente equitativas, donde ninguno es el dominado ni existe dominador, pero la verdad, según lo que señala Méndez, es que la mayoría de las relaciones por sutiles e invisibles que puedan ser, tienen algún componente de dominación, un ejemplo de esto pueden ser los “dobles mensajes afectivos” propuestos por Mendez, (1998):

En este tipo de maniobras el varón emite mensajes de afecto con un fin manipulativo oculto y que dejan a la mujer sin posibilidad de reacción: si los acepta, es manipulada, si no los acepta es culpabilizada por no ser afectuosa. (P.12)

Estos medios de manipulación son para muchas mujeres parte de la relación, considerando que las relaciones merecen un mínimo esfuerzo o sacrificio, sin la posibilidad de detectar y asumiéndolas como algo normal que está determinado culturalmente y que no es posible someterse a cambios. Por esto algún acto hacia ellas que pueda ser abusivo o machista automáticamente es asumido como parte de los roles que debe ejercer una mujer y se conforma con eso.

En el artículo de Méndez, (1998), se menciona que muchas personas tienden a pensar que estos comportamientos los presentan hombres con perfiles de manipulador o sumamente machistas, pero como bien lo dice el nombre asignado por Méndez, son comportamientos “Micro-Machistas”, tan micro que los mismos hombres dirían que no los ejercen. Una forma muy micro podrían ser las acusaciones culposas, en las que el hombre dice una cosa pero con sus comportamientos o gestos comunica otra, es el caso del hombre que dice: "A mí no me importa que salgas sola", cuando la mujer decide realizar una actividad personal sin él, pero su rostro y sus comportamientos demuestran que no es así; estas situaciones ponen en jaque a las mujeres y de algún modo las lleva a buscar soluciones que no enfaden a su pareja.

La violencia simbólica, puede disfrazarse de costumbres culturales, favores, maneras de agradecer, exaltaciones, en fin, todo tipo de manifestaciones que oscurecen la situación real, impidiendo que dominador y dominado se percaten de ésta, de hecho la violencia simbólica es tan refinada que se puede esconder en las relaciones de amistad, como lo vimos en el segundo ejemplo

en el que la empleada tiene como jefe a su amiga, lo perjudicial de esta relación es que no hay una clara distinción y separación entre lo que es amistad y lo que es una relación laboral. Por tanto, el jefe abusa de su trabajador haciéndolo trabajar horas extra pero este pedido es camuflado debido a la amistad que tienen; convirtiéndose en una explotación disimulada.

Además de los mecanismos como el don, la deuda y las relaciones de afectividad, existen otros no menos importantes, que también alcanzan una considerable transformación de algunas relaciones. Se hace necesario reconocerlos puesto que conforman la gama de situaciones bajo violencia simbólica, sin embargo será de manera concisa puesto que no hacen parte de los principales intereses de la presente investigación.

Estos mecanismos como lo dice Fernandez, (2005) hacen que “...*las relaciones se transformen, las de dominación y de sumisión en relaciones afectivas y el poder en carisma...*”. (P.9). Se hace referencia al poder simbólico como aquel poder que se despliega rutinariamente, como el poder simbólico y el abuso de este poder se da en la cotidianeidad todos tenemos la tendencia a practicar esta violencia pues es tan sutil, que al ejercerla no es posible darse cuenta y se convierte cautelosamente en una fuerza social que rara vez se manifiestan abiertamente como fuerza física.

Cuando el poder se transforma en carisma, permite que se fortalezcan las relaciones y se vuelvan perdurables, es necesario que exista una relación de empatía entre el dominador y el dominado para que se pueda camuflar la violencia simbólica y la relación de dominación pase desapercibida y cada “pedido”, “demanda” o “favor”, que el dominador requiera del dominado,

que será respondido de forma inmediata sin percatarse de la dominación y explotación que se está ejerciendo; por tanto es preciso lo que afirma Fernández al decir que el poder se convierte en carisma, puesto que la obligación que viene por parte del dominador, el dominado no lo recibe así, sino estableciendo relaciones fundadas en la “confianza”, ignorando las garantías que le genera al dominador ser empático con su dominado convirtiéndose esto en un intercambio donde las dos partes sacan provecho dando como resultado una violencia simbólica sin fin. Pues siempre el dominado se sentirá en deuda y el dominador elogiará a su dominado para asegurar su permanencia.

Finalmente puede decirse que la diferencia social es crucial para la distinción entre el dominador y el dominado, puesto que el dominador se sitúa por encima del dominado al poseer ciertas características como: estrato social, nivel educativo, posicionamiento laboral, distinción de género, etc.

La influencia de estas características es realmente influyente en las relaciones que se sostienen en la violencia simbólica, son aspectos que por sus condiciones crean escenarios de dominación como lo es el capital simbólico, el capital cultural, el habitus y la lucha de clases, por esto es necesario considerarlos como otros mecanismos planteados por Bourdieu para la aparición de la violencia simbólica.

6.3.4 Violencia simbólica y trabajo:

Las relaciones laborales, son propicias para la presencia de violencia simbólica, pues de ante mano presenta una relación de jerarquización y poder; además como lo indica Elizalde, (2005), hoy en día, tras las modificaciones y reorganización que ha adoptado el trabajo, éste ha

dejado una ventana abierta que posibilita de manera sencilla la inmersión de éste tipo de violencia; cuando hablamos de “ventana” se refiere a los cambios de las nuevas realidades de trabajo, las diferentes situaciones, las diferencias, las condiciones, los tiempos, la remuneración e incluso la flexibilidad de la mano de obra, todo esto, desdibuja las relaciones laborales, impidiendo cada vez más, conocer las maneras que tiene cada quien de realizar las cosas y por el contrario abriendo un espacio a la dominación y desigualdad de género.

Lo único que parece modificarse de manera más lenta en el campo laboral, son las diferencias entre hombre y mujeres, pues se ha “naturalizado” que los hombres pueden ocupar cargos superiores a las mujeres, que tiene otras libertades u obtienen mejores ingresos, entre otras cosas.

Las situaciones naturalizadas podrían ser para muchos, situaciones completamente normales, sin embargo como lo dice Elizalde, (2005) “*La situación de desigualdad entre los sexos se describe usualmente en términos de discriminación y segregación laboral*” (p.114), es decir, si se observa de manera más detenida se puede pensar que el hecho de realizar inclusiones amerita inmediatamente exclusiones, lo cual es una manera de violencia. Las situaciones de trabajo abren las puertas a la violencia simbólica desde el momento en que establecen un perfil de cargo, en él puntualizan cuales son los requisitos que buscan en una persona, excluyendo a unas y al mismo tiempo resaltando los dones y aptitudes de otras.

También en común encontrar actos que hacen sentir a los hombres superiores, podría decirse que las mismas mujeres se encargan de construir la dominación bajo la cual estarán regidas; sin embargo esta dominación o violencia es difícil de apreciar y más fácil de sobrellevar sin la

comparamos con los otros tipos de violencia como la física, pues los efectos de esta última son más notorios. Elizalde, (2005) Dice:

El malestar que generan entre las trabajadoras las diferencias en el trato y en las oportunidades entre hombres y mujeres en sus lugares de trabajo, no suele identificarse de manera clara y contundente como dominación de género, y pocas identifican las diferencias en el trato como violencia. (p.116).

Sin embargo; a pesar de la difícil identificación de éste tipo de violencia, existen según los estudios de Elizalde otras interpretaciones de las personas, llamándola o atribuyéndole otros nombres, como por ejemplo manifiesta un “*malestar latente*”.

Esto nos lleva a contemplar que sea cual sea la estrategia empleada para el ejercicio de la violencia simbólica, tiene como objetivos controlar y retener al dominado, pues es mediante la atención y servicio de éste, que el dominador ratifica su poder llamándose esto ***la adhesión del dominado***.

El don y la deuda son los principales medios que Bourdieu señala para salvaguardar una relación de dominación, estas maneras son tan confusas que al mismo tiempo resultan muy efectivas, pues juega con la “buena fe” de las personas que actúan pensando en favores para el jefe o para la pareja, pero casi nunca piensan en que son personas dominadas.

Como se mencionaba anteriormente el afecto es una de las maneras de entorpecer libertades y en muchas oportunidades, es un generador de adhesión al ente dominador, pues se le otorga a éste un supuesto poder y al mismo tiempo el dominado se posiciona carente de éste. Por lo tanto,

se puede decir que son dos dinámicas distintas, uno dominador busca el constante servicio y atención del otro (dominado) y ese otro dominado sirve y atiende con intenciones de honrar a quien tiene el poder (dominador), pero a su vez, estas dos dinámicas alimentan una relación de poder y dominación, generando que para la existencia de uno dominador, sea indispensable la existencia del dominado.

Esto da cuenta de ciertos intereses camuflados que entran al jugar un papel crucial en la relación entre el dominador el dominado; cuando se elogia a alguien o se le atribuyen cualidades es una manera de atrapar a esa persona, pues esta se sentirá bien y estará en una constante búsqueda de ese reconocimiento. Dado que las relaciones afectivas al igual que las diferencias sociales son campos abonados para la siembra y crecimiento de una violencia simbólica, dado que las relaciones afectivas tienden a confundirse y generar algún tipo de compromiso, el cual a su vez puede llevar a sacrificios y esfuerzos por parte del dominado.

6.4 Otros aspectos que crean violencia simbólica

El capital es un término central en la obra de Pierre Bourdieu, este término y sus diferentes formas de manifestación son aspectos que influyen en la consolidación de la violencia simbólica; el capital simbólico y el cultural son una de las formas de capital que guardan aspectos vinculados con la creación de violencia simbólica.

6.4.1 Capital:

Bourdieu considera el capital como cualquier tipo de recurso capaz de producir efectos sociales, según García, (1998), Bourdieu llama capital a *“las diferentes formas de manifestar poder, es decir que capital es todo aquello que pueda valorizarse, a su vez todo puede reconocerlo”*. (p.4)

El capital puede entenderse como todo aquello que posea un valor, bien sea material o no, existen algunos tipos de capitales que no se perciben a simple vista, pero que simbólicamente tienen un valor con el cual se pueden conseguir otras cosas, es lo que Bourdieu llama capital simbólico.

6.4.2 Capital simbólico:

La riqueza tiende a entenderse como propiedades materiales, como una casa, un carro o una finca, es decir un capital económico grande, sin embargo existe un capital que no hace alusión a los bienes materiales, ni a las riquezas o propiedades, pero que sin embargo es un capital que tiene poder, se refiere al capital simbólico.

El capital simbólico según Bourdieu, (2007) hace referencia a la honorabilidad que logra tener una persona por parte de las demás, es decir al reconocimiento o crédito que obtiene por las demás personas.

La llamada economía “arcaica” consistía en que *“el que recibe le cede al que presta el usufructo de una tierra hasta la fecha del reintegro”* (Bourdieu 2007, p.181), era una especie de negociación en la que el nombre y la palabra de los negociantes tenía tanto valor como los bienes que negociaban, no era necesario como en la actualidad realizar documentos o constancias de pago, pues lo que realmente estaba en juego era el honor de su nombre.

Poseer capital simbólico como lo menciona Bourdieu, (2007): *“es tener una red de aliados y de relaciones que lo sostienen (y por los que uno se sostiene) a través del conjunto de los compromisos y las deudas del honor”* (p.189)

El capital simbólico se percibe semejante a lo que hoy se conoce como referencias personales, son aquellos buenos comentarios u observaciones, que otorgan valor al nombre o desempeño profesional o personal que pueda tener alguien.

El capital económico y el capital simbólico resultan ser una gran alianza, pues además de poseer propiedades, se posee un reconocimiento por parte de los demás, éste último es la mejor garantía económica.

Quienes poseen capital simbólico gozan de los beneficios que les da el renombre, pueden darse el lujo según Bourdieu, (2007) de ir al mercado sin una sola moneda, tan solo su nombre genera confianza, garantía, honorabilidad.

Este capital es supremamente importante con relación a la violencia simbólica, pues se convierte en un anzuelo más para generar situaciones de dominación, frente a los cuales el dominado se verá obligado a ceder y a pagar su deuda. Es lo que ocurre en los espacios laborales, cuando una persona prestigiosa de la organización que posee capital simbólico ante los demás, solicita un favor a otra persona que por el contrario no goza de estas características. El capital simbólico que posee una persona dentro de una organización, puede incluso ser usado con o sin intención para obtener beneficios por parte de otras personas.

Por ejemplo, que el gerente general de una gran compañía solicite a la señora del aseo que le colabore el fin de semana con el aseo de su casa, sin que esta labor sea cancelada, la señora del

aseo no tendrá más remedio que ceder pues quien solicita de su ayuda “es nada más ni nada menos que el gerente general y ella simplemente la señora del aseo”.

El anterior ejemplo contrasta dos personas, una difiere de la otra por su clase social y sus conocimientos profesionales, estos son bienes a los que Bourdieu llama capital cultural, este capital se presenta en tres formas, incorporado, objetivado, institucionalizado.

A continuación, se presenta la definición de cada uno de ellos, con el objetivo de comprender a que hace referencia cada uno.

6.4.3 Capital cultural:

Este tipo de capital es un capital que no representa propiedades materiales y bienes tangibles, el capital cultural institucionalizado propiamente es un capital que valoriza los conocimientos que tiene una persona, según Bourdieu (citado por García, 1998) el capital cultural institucionalizado: *“hace referencia a los reconocimientos por las instituciones políticas, como ocurre con los títulos académicos”* (p.7), este tipo de capital es un elemento que factiblemente se presta para la aparición de violencia simbólica pues el hecho de tener un título simbólicamente ofrece unos privilegios o posibilidades por decirlo de alguna manera, que lo ubican en una situación de poder frente a otros que se presentan como dominados.

Este capital es intransferible pues es una pertenencia de la que solo puede hacer uso la persona que lo posee, debido a que es quien tiene la experticia.

Al interior de las organizaciones además del capital simbólico y cultural existe una jerarquización de cargos y clases que igualmente generan en las personas de bajos niveles una

actitud de respeto y de honorabilidad como lo menciona Bourdieu, para ello es necesario además del capital simbólico analizar lo que ocurre con las luchas de clases.

6.4.4 Clase social:

Los sociólogos en medio de sus investigaciones a la sociedad, han creado categorías entre las mismas personas que la conforman, las agrupaciones se han realizado teniendo en cuenta proximidades entre ellos y características en común, a esto se le conoce como clase social, por su parte Bourdieu (1987), (citado por Arango (2002)), *“concibe el espacio social o “el campo de la lucha de clases” como una estructura de relaciones de fuerza entre agentes que ocupan distintas posiciones.”* (p.101)

Pueden existir diferentes clases sociales, unas difieren de otras por sus características principales, por ejemplo: profesores, ancianos, jóvenes, artistas, ingenieros, etc, son etiquetas usadas dependiendo de su actuar principal.

Bourdieu, (1999) señala que el espacio social *“es un espacio de diferencias, de distinciones entre posiciones sociales, que se expresa, se proyecta en un espacio de diferencias o distinciones simbólicas”* (p.8) la anterior cita puede entenderse como los beneficios que puede obtener una persona cuando ocupa una determinada posición social, dichos beneficios se pueden evidenciar en las facilidades que se les da para realizar algún proceso o trámite.

Una clase social es un grupo de personas que además de compartir algunas características tienden a realizar las mismas actividades, Pierre Bourdieu, (1987) lo plantea de la siguiente manera: *“los que ocupan la misma posición tienen la misma probabilidad de tener el mismo habitus”* (p.14) la idea que plantea la cita se puede contrastar con las situaciones reales que plantea la violencia simbólica, por ejemplo los jefes tienden a ejercer su autoridad por el derecho que su

posición les otorga, de igual manera los empleados tienden a cumplir las órdenes de sus jefes pues en su lugar les corresponde cumplir. Es decir que unas clases sociales gozan de unos privilegios y otras por el contrario deben someterse a vivir lo que su posición social les permita.

Las luchas que se dan en el espacio social, son luchas de competencias integradoras que tienden a reproducir el orden social, en los campos sociales según Bourdieu (citado por Arango 2002) se producen luchas permanentes entre quienes dominan el campo y quienes les disputan esa dominación; luchas orientadas por los capitales específicos que operan dentro de cada campo social. (p.109), estas luchas de clases es una situación que se presenta de manera permanente en los espacios de trabajo pues este es un contexto en el que los diferentes trabajadores luchan por alcanzar un ascenso en sus cargos.

6.4.5 Habitus:

Las acciones de la vida diaria están llenas de condicionamientos los cuales actúan como parte esencial de la cotidianidad, las personas están predispuestas a actuar y responder de determinada manera ante cierto suceso, es a lo que se llama hábitos.

Dicho hábito con el pasar del tiempo adquiere la característica particular de ejecutarse automáticamente, sin embargo la forma de realizar determinadas actividades culturalmente establecidas conserva su condición inicial, y cuando no se realice dicha actividad bajo el deber ser, se someterá a juicio dado que se sale de lo normalizado.

El hábitus entonces es como lo expone Bourdieu, (2007): *“Los condicionamientos asociados a una clase particular de condiciones de existencia producen hábitus”* (P.86), es decir que las acciones dejan de hacerse por una presión externa que lo obligue a realizar dicha acción sino que se hace de manera mecánica y espontánea como lo dice Bourdieu *“Con una estructura*

estructurada”. La estructura sería entonces aquellos aspectos que delimitan y direccionan la conducta de las personas para que estas actúen dentro de determinados parámetros, dicha estructura se construye y se fortalece con el tiempo, sin tener en cuenta la manera en la que se realiza la práctica, va a tener el mismo resultado esperado que sería lo que socialmente esta aceptado.

“El hábitus es también estructura estructurada: el principio de división de clases lógicas que organiza la percepción del mundo social es a su vez producto de la incorporación de la división de clases sociales (Bourdieu, 1988: 170).”

La estructura va ligada al orden social, y se caracterizan según el contexto y las necesidades, son las que marcan las formas como los hábitos interactúan y son las mediadoras entre lo que realmente se desea alcanzar o el fin de las acciones, dichas estructuras son producto de las acciones condicionantes anteriormente expuestas que orientan el actuar de las personas en torno a lo que es debido hacer en un momento dado.

El hábitus establece el orden que se tiene para realizar cualquier tipo de actividad, es la evolución del condicionamiento, es aquello que permite que las acciones se realicen de manera predeterminada y que no de espacio a estrategias alternas que se desvíen del objetivo inicial; el hábitus es entonces una serie de prácticas mecánicas no espontáneas que se han establecido previamente bajo aspectos condicionantes pero que debido a la práctica constante se han naturalizado. Volviéndose generadores de leyes, normas, conciencias, costumbres culturales, que dan lugar a la pérdida de la capacidad de transformar o hacer algo diferente y solo se limita a realizar acciones automáticas, y solo a la realización de lo que ya se está establecido perdiendo así la capacidad de innovar.

Es como si las necesidades y las nuevas realidades sociales moldearan a las personas e implantaran en ellos rituales que deben seguir para poder llegar a comportamientos mecanicistas que se ignoran pero que se practican sagradamente, sin embargo también juega un papel importante el cuerpo, Fernandez, (2005) lo expresa en su texto al decir que la transacción alude al orden social y *“se inscribe en los cuerpos a través de esta confrontación permanente, más o menos dramática, pero que siempre otorga un lugar destacado a la afectividad y, más precisamente, a las transacciones afectivas con el entorno social”*(p.15). Dichas transacciones afectivas permiten que la violencia simbólica tome fuerza y que aquella persona dominada se mueva a causa de esta muestra de afecto (afecto a cambio de satisfacción de necesidades), ocultándose el afecto en una forma desinteresada cuyo haz bajo la manga es el interés por mantener a otro bajo un dominio y control de sus conductas.

La aceptación inconsciente de esta dominación produce un estancamiento y hace que esta violencia tome poder y se legitime a tal punto de ser indetectable aunque se mantenga ahí latente y, por tanto se presente un ambiente desigual que suscite la violencia. Es preciso hacer énfasis en que este tipo de violencia es tan sutil que puede ser ejercido por cualquier persona, de hecho Bourdieu, (1980) da por supuesto que toda relación trae consigo la violencia simbólica, planteándolo de la siguiente manera:

El principio del intercambio de dones y, tal vez, de todo el trabajo simbólico que apunta a transmutar, por la sincera ficción de un intercambio desinteresado, las relaciones inevitables e inevitablemente interesadas que imponen el parentesco, la vecindad o el trabajo en relaciones electivas de reciprocidad y, de manera más profunda a transformar las relaciones arbitrarias de la explotación. (p.179)

Pero para que esto suceda Bourdieu menciona que debe existir una complicidad entre el dominador y el dominado pues la relación entre estos que se teje a medida que avanza el tiempo da sentido a las acciones y justifican la violencia simbólica. Esta se fundamenta en la permisividad a la que el dominado da lugar y aunque se conozca y se sepa que es la violencia es difícil detectarla. Bourdieu también enfatiza en que esto se produce a través del intercambio de dones pues es la forma como se establece relaciones duraderas y estables donde dicha reciprocidad de “afectos” dan lugar a la dominación y de legitimación de una obligación con la persona. Además, Bourdieu citado por (Fernandez, 2005) aclara que la violencia “*no puede ejercerse sin la complicidad activa de quienes la padecen no significa que sea voluntaria*”. (P.18).

Es necesario hablar de los sistemas de institucionalización que contribuyen a la dominación comunicando conductas que son aceptadas por la sociedad y delimitando cuales conductas son inaceptables; dichas conductas adoptadas socialmente son mediadoras del orden social. Puesto que dichos sistemas son mecanismos sociales que según Bourdieu, (2007) “*...aseguran la producción de hábitos adecuados, en todos los lugares, de las condiciones de reproducción del orden social y del apartado mismo de la producción, las cuales son inculcadas y reforzadas haciéndolas aparecer como legítimas o incluso como inevitables...*”(p.210) por tanto puede pensarse que a menor capital cultural y económico es mayor la facilidad para que estas situaciones se implanten en medio de las personas, por dicha razón Bourdieu, (2007) dice que:

A falta de ofrecer las condiciones institucionales de la acumulación de capital económico o de capital cultural, este orden económico hace que las estrategias

orientadas a la acumulación de capital simbólico que se observan en todas las formaciones sociales sean en este caso las más racionales, por ser las más eficaces dentro de los límites de las coacciones inherentes al universo. (p.210).

Todas las anteriores son situaciones que se evidencian mediante la información brindada por las participantes que fueron entrevistadas, para lograr dicha confrontación de la información con lo planteado por la teoría, fue necesario realizar los siguientes acuerdos metodológicos.

7. Metodo

7.1 Tipo de investigación:

Esta investigación es de corte cualitativo pues se tiene como objetivo Analizar la dinámica de los principales mecanismos de violencia simbólica que las impulsadoras han vivenciado en su dinámica laboral, el análisis de sus discursos y sus experiencias, darán cuenta de la teoría planteada anteriormente. Es una investigación tipo exploratorio ya que se pretende dar una mirada general a la problemática de la violencia simbólica, la cual ha sido poco explorada y reconocida.

7.2 Participantes:

Mujeres impulsadoras que estén laborando actualmente; La investigación cuenta con un total de 9 participantes, cada uno de ellas encargada de impulsar productos diferentes, sus edades son variadas, igualmente el tiempo que ellas llevan realizando esta labor, la tabla # 2 permite detallar las características generales de las participantes.

NOMBRE	EDAD	PRODUCTO QUE IMPULSA	TIEMPO TRABAJANDO COMO IMPULSADORA	HORARIOS	FUNCIONES	FORMACION
Flor	48	Empresa de Arepas pre cocidas	10 Años	De domingo a domingo con un día de descanso a la semana. El día de descanso	Encargada de acercar el producto al consumidor, mostrando todas sus ventajas y	bachiller
Yolanda	23	Aliños Calima	3 meses			bachiller
Juanita	48	Arroz Blanquita	7 Años			Bachiller + cursos tecinas en ventas
Patricia	39	Pollo	9 Años			Bachiller + curso

				por general debe ser entre semana.	lo impulsando la venta del mismo, de igual manera la demostradora debe alegrar y animar el punto de venta.	manipulación de alimentos.
Camila	22	Galletas	2 Años			Bachiller + curso de atención al cliente.
Vicky	34	Papel Higiénico Nube	2 Años			bachiller
Martha	33	Carnes Frías	4 Años			bachiller
Josefina	25	Salchichas	5 Años			bachiller
Bertha	30	Café sello Rojo	3 Años			Bachiller + técnico en ventas.

Tabla No. 2: Caracterización de los participantes

7.3 Estrategias de recolección de información:

Dado que se busca obtener y registrar la información del modo más confiable posible, así mismo, se buscó que los instrumentos para hacerlo, sean lo más fieles a las impresiones reales de los colaboradores, es decir, que el método de recolección no afecte u obstaculice la fluidez de las opiniones para esto está el método conversacional, este método como su nombre lo dice, consiste en establecer conversaciones agradables para los colaboradores, González, (2006) señala que este método permite que: *“el relato va expresando de forma creciente su mundo, sus necesidades, conflictos y reflexiones, en un proceso que implica emociones.”* (p.161).

Con cada una de las participantes se tuvo un acercamiento en el que se procuró extraer de ellas una buena cantidad de información que sirvan de elementos de análisis. Antes de iniciar se realiza una breve conversación con la estrategia de romper el hielo con las participantes e intentar crear un ambiente de confianza, luego de esto se le contaba a la impulsadora una breve historieta. La duración de los conversatorios dependía de la facilidad de la participante para brindar información, pues a algunas de ellas les costaba más trabajo contar sus experiencias, en estos

casos las investigadoras tenían que realizar un mayor esfuerzo y realizar estrategias para lograr que contaran un poco más.

Durante los conversatorios se implementó una estrategia de recolección de información que consistía en la narración de una historieta.

7.3.1 Historietas:

En la búsqueda de lograr un acercamiento más profundo con las impulsadoras y poder obtener por parte de ellas sus comentarios más sinceros, se hizo uso de la estrategia de narración de historietas a las entrevistadas y posteriormente indagar que opiniones tiene de la situación que se les narro, posicionarlas en el lugar del personaje y conocer qué decisión hubiesen tomado; esto se logra con preguntas como: como te pareció la situación que enfrenta la protagonista? ¿Tú que hubieses hecho en ese momento? ¿Te ha llegado a ocurrir algo parecido? ¿Conoces a alguien que le haya pasado algo igual? ¿Si la de la historia fueses tú, que decisión tomarías?, entre muchas otras preguntas.

Estas estrategia de las historietas (ver anexo 1) fueron pensadas y redactadas cuidadosamente, asegurándose de que éstas presenten en su contenido situaciones que ilustren eventualidades que les pueden presentar a ellas en sus espacios de trabajo y les resulte familiar e igualmente se busca que la situación guarde relación con la violencia simbólica y sus mecanismos.

Se busca que en estas historietas ellas se sientan identificadas o compartan características en común con la protagonista de la historia, para esto las historias fueron redactadas teniendo en cuenta particularidades de la labor, como por ejemplo: las protagonistas de las historias son mujeres, se tuvo en cuenta sus horarios de trabajo, sus funciones, entre otras características.

El uso de estas historietas permite un mejor acercamiento a las impulsadoras, la pone en una situación cómoda en la que ellas pueden opinar libremente y comparar con situaciones que a ellas les ocurre. Esta estrategia permite además, que la conversación tome mayor confianza y tranquilidad y que sus respuestas no sean rígidas.

7.4 Estrategias de análisis

Una vez se obtuvo la información recolectada, como estrategia de análisis se tomó en cuenta el método análisis de discurso. Este método implica que los investigadores tengan un rol activo sobre los datos recolectados, pues tal como lo plantea Rueda, (2003) :

El analista puede observar la interacción (la profe encerro esto en un círculo pero no se cual es el error) y hacer interpretaciones justo sobre lo que el lenguaje está haciendo. Ello implica separarse de dos imágenes usuales, como son la visión del lenguaje como una serie estática de descripciones, y del analista como mero recolector de datos neutros.(p.100)

Analizar un discurso implica atender de manera detenida las expresiones, comentarios, ideas u opiniones de los participantes, en busca de elementos que permitan ir construyendo la situación que vive quien cuenta determinada experiencia. Un análisis de discurso además implica ir encajando pieza por pieza de manera coherente, procurando dar sentido al relato, de esta manera lo plantea Rueda, (2003) al mencionar que:

El rol del investigador no consiste en seguir direcciones de análisis que conduzcan a un objetivo predeterminado, sino más bien en interactuar con los argumentos inherentes a lo que dicen las personas y, usando toda la gama de herramientas

analíticas a su disposición, sacar a la luz todo aquello que no está explicitado.
(p.100)

El análisis de discurso permitió una revisión minuciosa de los detalles más relevantes y permitirá interpretar una cantidad amplia de comentarios.

7.5 Procedimiento

Se realizaron acercamientos previos a los espacios de trabajo, es decir a los supermercados durante esas visitas, se contó con la posibilidad de acercarse a las impulsadoras que estaban en ese momento trabajando en el lugar, se les explico de qué se trataba la investigación, y para garantía de las participantes se realizó un consentimiento informado (Ver Anexo 2) en el cual quedó plasmado la responsabilidad de las investigadoras en la confidencialidad de la información recibida por parte de ellas.

Los encuentros con las participantes se realizaron en lugares apartados de su lugar de trabajo, en sus tiempos libres, algunos de ellos en un centro comercial o un punto de encuentro en el que se pudiera compartir un refrigerio con las participantes y que ellas logaran sentirse cómodas para hablar.

Una vez obtenida la información mediante las estrategias que se describen más adelante, se procedió a sistematizarla tomando en cuenta las categorías teóricas planteadas y las situaciones que emergieron en los encuentros. Posteriormente se realizó el análisis de la información, articulando los testimonios obtenidos con aspectos teóricos.

Finalmente se obtuvieron las principales conclusiones y se procedió a la elaboración del informe final.

7.6 Categorías de análisis

El análisis de discurso se realiza con base a las categorías de análisis extraídas del marco teórico; dichas categorías sustentadas por Pierre Bourdieu pretenden encontrarle sentido a los relatos que nuestras participantes nos darán a conocer. Las categorías son el Don, la Deuda, Y la Afectividad.

7.6.1 Don:

Esta categoría será entendida como las atribuciones que se le asignan a una persona, y que esta toma para sí, tiene como objetivo enganchar a determinada persona para sacar provecho de esta y así mismo apropiarse de ella.

7.6.1.1 Formas de relación:

Las formas de relación son todos aquellos escenarios que se crean entre dos o más personas y que por su constante vínculo son espacios en los que una de las partes cumple el papel de dominador, exigiendo a la otra parte que se acoge al rol de dominado.

Estas formas de relación pueden ser, la relación entre un jefe y su colaborador, entre una pareja de novios, entre amigos, entre familia, etc.

7.6.2 Deuda:

Las atribuciones que la persona ha tomado para sí tienen que ser pagadas, se establece implícitamente acciones que le permiten devolver los elogios en forma de favores, y actos de atenciones.

7.6.2.1 Creencias:

Se denomina creencia la los comportamientos que adoptan las personas y que son transmitidos de generación en generación. Pensar que si realizan más funciones laborales de lo acostumbrado dará como resultado la estabilidad laboral, y eso será tenido en cuenta más adelante.

7.6.3 Afecto:

Actitud positiva que una persona brinda a otra y que quien la recibe lo toma como un don y busca la manera de saldar esa deuda.

Para una comprensión más amplia de estas categorías, puede consultarse el anterior marco teórico.

7.6.3.1 Aspectos emocionales:

Los aspectos emocionales hacen referencia como su nombre lo indica a las cargas emotivas que cada persona tiene y que son instauradas por medio de las relaciones que se establecen con los demás.

La emocionalidad con la que está cargada una relación es un medio del que algunas personas se valen para solicitar favores especiales, por ejemplo el novio que le pide a su pareja que le ayude toda la noche con un informe que debe presentar el día siguiente; en este ejemplo el compromiso emocional que establecen las personas es el causante de que las personas no se nieguen a realizar determinado pedido.

A continuación, se presenta la tabla # 2 que corresponde a la definición de categorías en la que se realiza una articulación entre los objetivos propuestos, lo que se entiende por cada categoría, los indicadores que permiten acercarse a los mecanismos y finalmente la manera como se espera extraer la información, una ejemplificación de algunas de las preguntas que permitirán conocer las dinámicas de los mecanismos de violencia simbólica.

Objetivo	Categoría	Definición	sub-categoría	Pregunta
1. Identificar formas de relación que pueden conllevar situaciones de dominación en el trabajo de las impulsadoras.	El afecto	Las relaciones de afecto el dominador empieza siendo carismático con su dominado, a su vez este último busca las maneras de retribuir a tal carisma, y así sucesivamente van fortaleciéndose estas relaciones “afectivas” y a su vez las de dominación.	-Aspectos emocionales	¿Su jefe está pendiente de ustedes? ¿Cómo es su relación con sus compañeros? ¿Cómo es la relación con su jefe? ¿Su jefe la trata con palabras cariñosas? ¿Sientes agradecimiento o cariño por tus jefes? ¿Te habla con diminutivos afectuosos?
2. Conocer como las impulsadoras han vivenciado la violencia simbólica en sus sitios de trabajo.	-El don -La deuda	<i>Don</i> : esta categoría será entendida como las atribuciones que se le asignan a una persona, y que esta toma para sí, tiene	-Creencias. - Formas de relación.	¿Alguna vez ha gastados su tiempo libre haciéndole algún favor a un compañero o su jefe? ¿Por qué lo hizo? ¿Te agrada

		como objetivo enganchar a determinada persona para sacar provecho de esta y así mismo apropiarse de ella. <i>Deuda:</i> las atribuciones que la persona ha tomado para sí tienen que ser pagadas, se establece implícitamente el tener que devolver los elogios en forma de favores, actos o acciones amables.		cuando tu jefe te tiene en cuenta a ti para realizar algún trabajo? ¿Te han obsequiado regalos o presentes? ¿Si te llegaran a pedir que trabajes tu día de descanso lo harías? ¿Cuándo les va bien con las ventas, las felicitan, las incentivan?
3. Examinar situaciones en las que el don, la deuda y el afecto interactúan como mecanismos que permiten asegurar la permanencia de las mujeres impulsadoras en sus trabajos.	Dinámica de los anteriores mecanismos	Esta categoría se entiende como, la manera como interactúa y se relacionan los anteriores mecanismos en relaciones laborales, anclando a sus empleados.		¿Si un compañero una vez te ayudo con algo y el ahora necesita de tu ayuda lo haces? ¿Te has sentido obligado a hacer alguna actividad, sin necesidad de pedirte? ¿Te consideras comprometido con tu trabajo? ¿Qué haces para asegurar la permanencia de tu trabajo?

Tabla No. 2 Definición de Categorías

8 Presentación y análisis de resultados

Somos parte de una sociedad en la que a diario debemos comunicarnos y relacionarnos con otras personas, los quehaceres diarios nos obligan a relacionarnos con otros, el estudio, el trabajo, la familia, las amistades, las relaciones de pareja, el comercio, la televisión, la radio, los teléfonos celulares, los computadores, etc. Dan lugar a que haya relaciones de reciprocidad. Las diversas relaciones implican reconocer al otro como un ser diferente y respetar aquellas diferencias, dado que no tenemos los mismos gustos y nuestros intereses varían.

En el intercambio de relaciones las personas están expuestas a lo largo de su vida a sufrir algún tipo de violencia, sean agresiones físicas, verbales o simbólicas; las relaciones de tipo simbólico son relaciones en las que aparentemente no existe ningún tipo de violencia respecto a la cual es conveniente precisar que no solo se limita a las agresiones físicas, sino que por el contrario, en el caso de la violencia simbólica es un modo de violencia inmersa en la cotidianeidad, camuflada en acciones y hábitos considerados “normales” a la que Bourdieu (2007) identifica como transversal a todas las violencias dado que se esconde en medio de las múltiples relaciones y se beneficia de situaciones particulares: relaciones afectivas, relaciones jerarquizadas, relaciones laborales, etc.

Algunas de estas relaciones dan lugar a un juego de roles donde una de las partes desempeña el papel de dominado y otro el de dominador; para que esto se lleve a cabo las relaciones deben contener ciertos aspectos que propicien la dominación, los cuales hacen que todo suceda de una manera muy sutil y no da lugar a que el dominador o el dominado lo reconozcan. Bourdieu, (2007) lo expone en su libro al decir que:

Las prácticas, es decir aquellas que debe al hecho de construirse en el tiempo, de que recibe el tiempo su forma como orden a través de una sucesión y a través de esa forma su sentido (o doble sentido). Es el caso de todas las prácticas que, como el intercambio de dones o los combates de honor, se definen, al menos a los ojos de los agentes, como secuencias irreversibles y orientadas de actos relativamente imprevisibles (P.157).

El dominador comienza siendo carismático con el dominado, ambos tiene los mismos intereses o comparten cosas en común, ambos buscan satisfacer las necesidades del otro con la intención de agradar y que la relación perdure.

Para que la dominación se lleve a cabo, las prácticas mencionadas anteriormente deberán ser repetitivas y llenas de intencionalidad (obtener algo a cambio) y es la repetición en el tiempo que garantiza la perdurabilidad de dichas relaciones; posicionando al dominado en una situación de sumisión y fidelidad en la que éste no es obligado, por el contrario el mismo se hace parte de ella; a esto lo podemos llamar *Violencia Simbólica*.

Los principales mecanismos o estrategias de violencia simbólica para posicionarse en la cotidianidad, son el Don, la Deuda y el Afecto, éstos juegan de diversas maneras con la necesidad de las personas y las vincula a una relación de dominación, camuflada en costumbres, *Habitus* el cual es definido de la siguiente manera: “*Los condicionamientos asociados a una clase particular de condiciones de existencia producen Habitus, Sistemas de disposiciones duraderas y transferibles, estructuras estructuradas predispuestas a funcionar como estructuras estructurantes, es decir, como principios generadores y organizadores de prácticas*” (P.86.) El hábitus da lugar entonces a una falta de irreflexión de sus acciones, y discursos que reafirman y

fortalece ciertas prácticas de dominación y de violencia simbólica, puesto que las experiencias se encargan de traerlo a colación, instaurarlo en la cotidianidad, asegurar su permanencia y se reelabora según las experiencias y las relaciones de las personas.

Atendiendo a la perspectiva de Bourdieu expuesta en el marco teórico, el don debe comprenderse como el mecanismo caracterizado en destacar las cualidades y habilidades de otra persona, para que ésta se sienta elogiada y se puede asegurar la permanencia de dicha persona aclamada y ésta continúe desempeñándose o realizando sus deberes, es decir, la persona acreditada responderá cada vez que el otro le recuerde lo excelente persona que es, propiciando que el elogiador se aproveche de esto para pedir favores extra.

La deuda por su parte va muy de la mano con el don, que en la medida que ofrece al otro, objetos, favores, cosas, atención, hace que ese otro se sienta como su nombre lo indica, en deuda y comprometido y que necesariamente sienta la obligación de retribuir de igual forma; es decir que la persona siente el deber con la otra persona y cada que ésta le brinde algo que necesita, el dominado buscará la forma de saldar su deuda.

El afecto es quizá la forma más sencilla de crear dominación, éste consiste en sacar provecho del cariño que siente una persona por otra y pedirle que realice cosas que implican sacrificio de su parte, por ejemplo que en una relación de pareja el novio le pida a la novia que le ayude con su tarea, o que un jefe le pida a su secretaria que trabaje el domingo para que le ayude a terminar el informe. Bajo la perspectiva de análisis de la violencia simbólica expuesta por Bourdieu, se puede proponer que son situaciones que de algún modo ponen a prueba el afecto que sientes por la otra persona, pero que a su vez implica una forma particular de relación de

dominación, que se ha vuelto tan cotidiana, se ha logrado incorporar de tal manera al Habitus que resulta “cotidiana” y “natural”.

Como se mencionó anteriormente, el trabajo es un espacio concurrido de personas y de relaciones, éste ocupa gran parte de tiempo de las personas, es un espacio de luchas de clases, donde cada quien gana su espacio dependiendo de sus capitales específicos, especialmente económicos y culturales. Pero como lo señala Arango, (2002), sin darnos cuenta el trabajo se configura como un espacio de constante violencia, pues existen particularidades como los empleos precarios y flexibles, la inexperiencia laboral y especialmente las mujeres jóvenes que acarrear una dinámica de lucha de clases como lo es el género, la edad, la raza y la educación, que dan lugar a la lucha de clases, la cual se puede evidenciar en las investigaciones del marco de antecedentes, por ejemplo, Armenta (2010) , Dievel, (2007), González & Graña (2009), revista Esteve (2013), Dávila & Carvajal (2013), entre otros. Bajo este marco de antecedentes se logró evidenciar que la población objetivo cuenta con características particulares como su bajo nivel académico, trabajos rotativos y flexibles, personas jóvenes, que propician esta lucha de clases, pues como lo señala Bourdieu (citado por Arango, 2002), permanecen bajo una “*estructura de relaciones de fuerza entre agentes que ocupan distintas posiciones*”(p.101).

Tomando en consideración los aspectos antes mencionados, para estudiar un poco más acerca de la manera como se implanta la violencia simbólica en el medio laboral, se realizó un acercamiento con 9 mujeres que trabajan como impulsadoras en supermercados, el marco de antecedentes abordado en este proyecto permitió identificar que las mujeres es la población más afectada por la violencia y el acoso laboral, los trabajo rotativos y flexibles como el impulso favorecen la presencia de violencia laboral, los bajos niveles de educación como el que requiere el perfil de una impulsadora igualmente dar lugar a la violencia simbólica. Por todas estas razones el

presente proyecto busca reconocer en los testimonios de nueve mujeres impulsadoras, las formas como actúan los mecanismos de la violencia de tipo simbólico: don, deuda y afecto.

8.1 Don

Es preciso traer a colación a Bourdieu, (1998) al expresar que el Don: “...*Es el único medio de instaurar relaciones perdurables de reciprocidad pero también de dominación...*” (p.180). toda relación que se construye y que implica compartir experiencias, gustos, u objetivos dan lugar a que se creen prácticas, las cuales favorecen que la dominación se legitime, pues esta se disimula bajo el velo de las relaciones encantadas: “*cuyo modelo oficial ofrece las relaciones entre parientes, en una palabra hacerse desconocer para hacerse reconocer*” (Bourdieu 1998, p.203) es decir; las relaciones cercanas cargadas de afectos que hacen que no solo se establezca una relación de reciprocidad sino que las diferentes dinámicas (cotidianidad, confianza que se otorga a medida que transcurre el tiempo...) propician una cercanía de familiaridad que hacen que se instaure con más facilidad mecanismos como el Don.

Bourdieu (citado por Arango, 2002) argumentan que las relaciones laborales, hacen parte del grupo de relaciones que facilitan la participación de la violencia simbólica, dado que expuesto anteriormente en el marco teórico el trabajo es la manera como las personas se posicionan en la sociedad, aparte de recibir una retribución monetaria, se reafirman e incluso adquieren una identificación con el tipo de trabajo que estén desempeñando, además es un campo donde “*se presenta una distribución desigual de las posiciones en el espacio social y en el acceso a las distintas formas de capital*” (p.103), en el presente proyecto se analizaron los mecanismos de ésta en las relaciones laborales específicamente en el área de Impulso, que es necesario recordar el concepto planteado en los aspectos de justificación el cual se refiere al arte de disponer en los

puntos de venta, los productos de la manera más atractiva ante los ojos de los clientes, permitiendo captar la atención y estimular el deseo de compra; veremos de qué manera se presenta el don en las siguientes informaciones brindadas por las participantes impulsadoras de esta investigación:

Flor es una mujer que lleva 10 años desempeñándose como impulsadora y cuenta la siguiente anécdota que le sucedió con una antigua jefe: ***“en la otra empresa me llamaba la vendedora y me decía mi día de descanso, que eran los viernes o los jueves Flor vaya cóbreme los cheque a tal y tal parte, entonces si yo quería quedarme a dormir hasta más tarde no podía y eso no me lo pagaban a mi(....)”*** flor accede a los pedidos de su jefe aun sin importar que no le reconocieran económicamente su esfuerzo adicional y aun ella sabiendo eso le hacía favores a su jefe, respuestas como la de flor pueden deberse a un sentimiento por parte de ella de querer conservar su trabajo, incluso puede entenderse como una forma de agradecer el hecho de tener el trabajo. La disposición que tiene flor, resultan coincidentes con asuntos analizados por Bourdieu (2007) que plantea la siguiente forma: ***“El ciclo de reciprocidad son el principio inconsciente de la obligación de dar, de la obligación de devolver y de la obligación de recibir”***. (p.157) Esto se refleja un poco más adelante cuando Flor continua contando una de sus experiencias laborales; pues decía en su relato que su jefe la azaraba mucho... *ella [la jefe] me envió un informe (especie de memo o llamado de atención) y por ese informe yo me sentí muy mal porque ella decía que yo era muy buena, entonces ella abusaba de eso (...)*. Se evidencia aquí que en primer lugar flor ha sido objeto de elogios y con eso se ha sembrado en sus ideas la exaltación del don, pero al mismo tiempo flor afronta la decepción ante la conducta que esperaría de su jefe. Al recibir elogios (Dones) ella no contemplo que alguna vez le fueran a llamar la atención por algo que no hiciera bien y lo manifiesta sintiéndose mal pues no fue retribuida de la misma manera como ella era con

su jefe y la relación de afecto que ella había desarrollado no le permitía pensar que en algún momento su jefe se revertiría contra ella y la regañara a tal punto de sentirse mal.

Otros apartes del discurso de flor corroboran también lo expuesto hasta el momento, particularmente cuando flor comenta la razón por la que accedía a hacerle favores a su jefe; ella lo manifiesta así:

“Lo hacía porque ella decía que yo era muy buena trabajadora, entonces de todas las que había yo era como la más antigua, la de más confianza, como para irle a cobrar, yo le colaboraba a ella colaborándole a cobrar”. Es importante tomar en cuenta en este testimonio dado que los dones que se han exaltado en flor, reiterados en el tiempo, dan lugar también a la constitución de un capital simbólico para esta impulsadora, que ella empieza a sentir como una “fuerza material y simbólica” que actúa en pro de una economía de la buena fe donde un buen reconocimiento parece asegurar o garantizar la estabilidad económica; dando lugar a la realización de esfuerzos adicionales para re asegurar la permanencia.

Por otro lado, en Bertha, otra de las impulsadoras participantes de esta investigación se puede decir que la violencia simbólica es muy sutil y tiende a confundir a ambas partes (dominador y dominado) al creer que son situaciones “normales” así como las percibe Bertha, quien al igual que flor realiza algunos favores a sus jefes pues consideran que están a su alcance. Ella explica la realización de tareas adicionales que ella identifica como favores de su parte, diciendo:

- “Porque [SE] tiene una buena relación con ellos, porque ellos confían en uno y pues como ellos están ocupados y uno tiene el favor ahí a la mano entonces por eso uno lo hace”

Como se puede observar en los anteriores ejemplos, tanto flor como Bertha adquirieron una “obligación” con sus jefes, y dicha experiencia, tal como lo expone Bourdieu se articula a un

mecanismo adicional de violencia simbólica como es la deuda. De esta manera lo menciona Bourdieu, (2007) al plantear: *“El don que no se restituye puede convertirse en deuda, una obligación duradera y el único poder reconocido, el reconocimiento, la fidelidad personal o el prestigio, es el que se asegura al dar”* (p.202). En las situaciones de Flor y Bertha el Don es el instrumento principal para convencerlas de que sus actitudes no son más que simples actos de “colaboración” y que sus jefes una vez más estarán agradecidos con ellas, si fuera el caso contrario y ellas no accedieran a colaborar es posible que sus jefes reaccionaran incluso enviándoles “informes” a manera de llamado de atención por no recibir la respuesta de deuda que socioculturalmente se ha establecido en el marco del Habitus que rige el grupo social de las participantes. Al ser el impulso un empleo tan inestable y de alta rotación de personal, estas características del impulso contribuyen a acceder a realizar favores se convierta en una estrategia implícita de perdurar en el empleo, de agradar a su jefe y que cualquier comportamiento de rebeldía se debe evitar para no perder el empleo.

Es importante recordar, como lo propone Bourdieu, que el Habitus es aquello que permite que ciertas acciones culturalmente predisuestas *“tienden a aparecer como necesarias e incluso como naturales, por el hecho de que están en el principio de esquemas de percepción y de apreciación a través de los cuales les son aprehendidas”* (p.87). En otra de las experiencias de trabajo de las impulsadoras, más específicamente en Martha, se puede vislumbrar por ejemplo que al preguntarle si realizaría un favor de trabajo a su jefe aun cuando éste implique tiempo fuera de la jornada laboral, expresa:

- “yo lo haría porque en mi empresa se maneja compromiso vs permiso (...) por lo menos a mí me ha pasado que he tenido problemas familiares y él me ha colaborado mucho con el horario.”

Esto ocurre cuando ambas personas, tanto dominador como dominado sin darse cuenta hacen parte de una relación de dominación y adquieren sin saberlo compromisos con el otro, y al mismo tiempo reconocen que deben permitir u ofrecer algo al otro, si se espera que a futuro éste responda con algo que le pidan; es en breves palabras lo que Bourdieu da a entender cuando menciona que: “se posee para dar, pero se posee también al dar”.

Es como si ambas partes cumplieran ambos roles, pues en un momento de la historia hará el rol de dominador quien espera algo de la otra persona, pero llegará el turno en que sea el dominado y deba ofrecer algo al otro, así como le ocurre a Martha quien es consciente del “compromiso vs permiso” al que está acostumbrada en su trabajo, podría apreciarse aquí un intercambio simbólico de favores. Es decir el favor se otorga o se realiza en función de un interés no necesariamente material, sino de tipo simbólico favores y gratitud. Puede deberse además a la buena relación que tiene con su jefe pues al preguntarle a Martha si siente algún tipo de cariño por su jefe, aprecio o agradecimiento ella contesta lo siguiente:

- “aaa claro uno debe sentir gratitud con ellos, porque ellos de una u otra forma, así usted esté haciendo bien su trabajo ellos lo están sosteniendo a usted la oportunidad de empleo... mi jefe es una persona muy noble... Es una persona de mucha calidad humana”. En relación con situaciones como la antes expuesta, Bourdieu, (2007) asegura que hay ciertas

prácticas que parecen naturales, por hacer parte de nuestra cotidianidad y que se han inculcado de generación en generación.

Estas “costumbres”, “hábitos”, en las formas de vinculación e interacción favorecen que relaciones asimétricas en las cuales alguien ejerce dominación, se legitimen y se instauren bajo relaciones lógicas, cotidianas, moralmente aceptadas. Es decir, las relaciones cercanas cargadas de afectos que hacen que no solo se establezca una relación contractual sino que las diferentes dinámicas (cotidianidad, confianza que se otorga a medida que transcurre el tiempo...) propician una cercanía de familiaridad que hacen que se instaure con más facilidad mecanismos como el Don, estas relaciones donde no hay una conciencia de actos que favorecen el don, como son las demostraciones de afecto y de cariño se evidencian también el caso de Vicky, Juanita y Martha, pues aparentemente las tres se sienten comprometidas con sus jefes y con su trabajo. Se evidencia en Vicky cuando se le cuestiona porque cede a hacerle favores a su jefe y ella responde:

-“Porque ella me ha colaborado mucho ella me hace favores, por lo menos yo necesito un permiso entonces yo le digo “Jefe lo que pasa es que yo tengo una cita a las 3 de la tarde” y esa es una hora laboral, entonces ella me dice “Hágale hasta tal hora y va en un momentico a la cita” eso es un favor porque no creas que todas las empresas hacen eso”

Ahora bien, es necesario recordar que los jefes de Vicky, Juanita y Martha están revestidos de un capital simbólico que ellas mismas le han otorgado, Y capital no sólo hace referencia a los bienes materiales que posee una persona, también se refiere a aquellas cosas que posee y que son inculcadas y reconocidas por los demás, por ejemplo cuando Vicky dice: ***“eso es un favor porque no creas que todas las empresas hacen eso”*** o cuando Martha al hablar de su jefe le atribuye: ***“él es una persona de mucha calidad humana”***, sin dejar de lado a Juanita al resaltar: ***“eso es algo***

que cualquier jefe no hace y ella lo hace cada año” en todos los casos las mujeres están dando al otro capital, poder, reconocimiento, estatus, el cual es simbólico pero representativo para ellas. Al otorgarles permisos, o hacerles favores, ellas están recibiendo dones, y el reconocimiento de esos favores que les hacen sus jefes las impulsan a ellas a otorgarles estatus y a reconocerlos por sus buenas acciones, se puede pensar entonces que ese reconocimiento que ellas otorgan es la manera de saldar su deuda por ese don recibido (favores).

Podría creerse que el mecanismo del Don tiende a identificarse en mayor medida con el dominador, más que con el dominado, pues constantemente es el dominador quien ofrece, brinda elogios y atribuye cualidades; pero sin embargo en el caso de la Deuda ocurre diferente. Partiendo de que ya se identificó la forma como el don es ejercido en las impulsadoras, es el momento de observar como ellas responden a dichos elogios.

Es así pues, como el don surge en medio de relaciones carismáticas, en espacios de relaciones constantes, espacios concurridos, se abre paso en medios los rituales sociales y costumbres culturales. El don en la primera cita se presenta con su mejor atuendo, sonriente y agradando a sus víctimas, anclando a quienes serán sus dominados.

El mecanismo del don trabaja con una metodología que consiste en alagar y destacar aspectos positivos de otros, los cuales resultan agradables para éstos y los toman para sí, en el caso de las impulsadoras, se logra evidenciar en sus entrevistas, que a pesar de que sus relaciones con sus jefes no es permanente debido a las condiciones de sus trabajos, éstos aprovechan los espacios en que se encuentran para reforzar su relación de dominación; esto se logra de diversas maneras, se pudo observar que algunos destacan la mejor mercaderista del mes, otros felicitan en presencia de su grupo de compañeras a la impulsadora que logro más ventas, otros les dan

comisiones por sus metas cumplidas, otras pueden pedir un día de descanso a cambio de unas horas extras, etc. existen muchas maneras como el dominador puede reforzar su capacidad de coacción sobre la conducta de las trabajadoras es decir su poder, estas formas garantizan de algún modo que su dominado se sienta comprometido y que sienta la necesidad de responder como su dominador lo espera.

8.2 Deuda

La deuda va muy de la mano con el don, Bourdieu 2007 lo expone cuando dice *“El cálculo inconfesado del dador debe contar con el cálculo inconfesado del donatario, y por tanto satisfacer sus exigencias dando la apariencia de ignorarlas”* (P.179) esta frase da cuenta que ofrecerle al otro, objetos, favores, atención, esta atribución de características que deben ser devueltas en reconocimiento, fidelidad, el prestigio puede llamarse *Deuda*. Esto se instaura en el intercambio de dones, intercambio supuestamente “desinteresado” que busca ser retribuido sin expresarlo de manera directa dando lugar relaciones interesadas fortalecidas por la reciprocidad y la cercanía, es decir que la persona elogiada se siente comprometida con la otra y cada que ésta le otorgue reconocimientos o le atribuya más valor, buscará la forma de devolver eso o como lo dice Bourdieu (2007) “Saldar su deuda”.

Las ideas expresadas en la cita anterior se ven reflejadas en la situación que vive Juanita con un gran favor que le hace su jefe:

Juanita-*“Nosotros tenemos una familiar que tiene una finca por allá por tienda nueva y en semana santa y nosotros no trabajamos ni jueves santo ni viernes santo y siempre nos vamos el fin de semana para la finca y ella [LA JEFE] por debajo de cuerda me da el sábado y el domingo, eso es algo que cualquier jefe no hace y ella lo hace cada año”*

La deuda se instaure en Juanita en el momento en que su jefe le da el permiso, y ella lo reconoce como un esfuerzo, es visto de esta manera debido a que para el trabajo del impulso los fines de semana o días festivos son días de mucho trabajo y dicha deuda se reafirma cada año cuando le dan el permiso, por tal razón su jefe puede disponer de ella en otro momento que lo requiera y que no esté en su tiempo laboral y es muy posible que Juanita realice favores sin ningún inconveniente debido a ese don instaurado que se convierte en deuda; una deuda que puede ser cobrada en cualquier momento pidiendo un favor.

Estas situaciones también representan el apego que han desarrollado por sus jefes o por su trabajo, es una clara muestra del mecanismo del don representado en ellas, así como lo plantea Bourdieu, (2007) “... *las obligaciones morales y los apegos afectivos que crea y mantiene el don generoso...*” (p.202).

Puede pensarse la deuda como un acto reflejo del Don, pues ésta ocurre inmediatamente seguida de un acto “generoso”, la deuda es la forma de saldar compromisos con el otro en espera de que a futuro se permita nuevamente y así sucesivamente, llegando a convertirse en relaciones de reciprocidad medidas por el intercambio de dones, las cuales ocurren como se mencionaba inicialmente en medio de las diversas relaciones:

la sincera ficción de un intercambio desinteresado, las relaciones inevitables e inevitablemente interesadas que imponen el parentesco, la vecindad o el trabajo en relaciones electivas de reciprocidad y, de manera más profunda a transformar las relaciones arbitrarias de la explotación. (Bourdieu, 1980, p.179)

En la empresa para la que trabaja Martha acostumbran a elegir la mejor mercaderista del mes y Martha es una de ellas:

“la empresa hacen en el mes, el mejor mercaderista del mes, es quien haya tenido mejor ejecución, el que haya cumplido con todas las prioridades, quien mejor impulsó el producto (...)

Esta primera parte de su relato es el reflejo de lo que Bourdieu expresa al hablar del intercambio de dones al decir que *“Supone siempre una forma de trabajo, un gasto visible (sin ser necesariamente ostentatorio) de tiempo, de dinero, y de energía”* (P. 209). Estas estrategias de incentivo para aumentar las ventas aseguran que la impulsadora reconozca a la empresa para la cual trabaja como una compañía que otorga valor a sus colaboradores y no sólo un valor verbal, sino también valor físico representando en las “anchetas” que se gana por venta que deberán ser devueltas con trabajo arduo, y de excelente calidad. Dicho trabajo de calidad trae nuevamente recompensa para ella; recompensa que viene camuflada con el componente dependiente que se debe mantener entre ambas partes; Martha lo expresa de la siguiente manera:

“precisamente el mes pasado me gané la ancheta y se siente bien, porque así no sean las horas remuneradas, uno se siente satisfecho, cuando por lo menos le reconocen su trabajo así sea por un detalle de esos, pero se lo están reconociendo y uno está consciente de que, si realmente le valoran el trabajo a uno.” Otorgarle bienes materiales a un trabajador propicia que se creen obligaciones morales, apegos afectivos y la impresión de retribución en tiempo y favores adicionales por el bien concedido

A diferencia de la situación de Martha que les dan una ancheta por ser la mejor mercaderista del mes, a Josefina le informan cómo fue su rendimiento en el mes y la felicitan en las reuniones delante de sus demás compañeras y lo comenta cuando se indaga sobre qué sucede cuando les va bien en las ventas si les dan algún incentivo o no, y ella responde: ***“pues en las reuniones sí, nos felicitan y nos dicen si nos fue bien.”***

Cuando el dominador ofrece algo, quien recibe (dominado) buscará la manera de agradar o devolver el elogio o favor que le ofreció propiciando de esta manera la Deuda, la cual reafirma la permanencia del dominado, y asegura que la persona se sienta acorralada y aunque ellas no se den cuenta, están a merced del dominado, es precisamente de ésta manera como responden Martha y Josefina a los buenos resultados y detalles que tiene la empresa con ellas cada mes.

Por otra parte, Yolanda, menciona algo muy curioso para analizar, ella en su discurso dice ***“sé que lo que uno hace de pronto lo que uno hace ahorita, más a delante puede llegar la recompensa de alguna u otra manera son cosas que se recuperan. Entonces como mi expectativa es que no me saquen porque obviamente por lo pedidos que ellos mandas se dan cuanta si tu vendes o no vendes entonces yo vi que las ventas empezaron a bajar y yo dije que esto no puede pasar porque ellos necesitan subir ventas y yo necesito el trabajo, entonces ese es el punto”.***

Nuevamente es preciso resaltar el intercambio de dones, dado que Yolanda debe asegurar que las ventas sean buenas y constantes para poder lograr una estabilidad laboral, ella hace una inversión de tiempo para poder alcanzar las metas en ventas y esa inversión consciente para ella, ella la considera necesaria para ganarse el reconocimiento de sus jefes pretendiendo así que en algún momento toda esa inversión sea retribuida de alguna manera o simplemente asegurando su empleo.

Esto es algo que puede parecer normal para Yolanda, lo que ella desconoce es que en esa relación de empleador-empleado, están en juego aspectos como los mecanismos sociales cuya base es el Habitus, además de los mecanismos está en juego asuntos como las condiciones de trabajo, reglamentos, niveles de desempleo, etc que indirectamente contribuyen también para la coacción de un jefe sobre la conducta de un trabajador; todos estos aspectos son normalizadores de las

conductas sociales que pueden ser aceptadas y que se transmiten como cuestiones del “deber ser” dentro de las cuestiones del deber ser se encuentran las condiciones de trabajo, los reglamentos, los niveles de desempleo que hacen que el trabajador labore más y se esfuerce más para asegurar su permanencia, entre otros lo cual indirectamente contribuye también para la coacción de un jefe sobre la conducta de un trabajador .

Esto determina las formas de pensamiento de las personas, los estilos de vida; Yolanda lo menciona también que lleva 3 meses trabajando como impulsadora ***“Llevo tres meses”*** El tiempo que lleva trabajando aunque es poco, logra marcar una notable diferencia respecto a los testimonios de otras impulsadoras; al no tener vínculos tan fuertes con sus jefes ni con su trabajo, ella siente la necesidad de generar empatía con su jefe y que su jefe haga lo mismo con ella, Bourdieu (2007) lo expone al decir que invertir más tiempo y esfuerzo en su trabajo es un componente de sutileza que hace que la otra persona se sienta en deuda y quiera retribuir esa empatía de cualquier manera; Yolanda esperaría que fuera con su estabilidad laboral.

Patricia por su parte reconoce la atención que todas sus compañeras reciben por parte de su jefe y destaca que él siempre está pendiente de ellas:

“...el viene todos los días, pues yo lo veo mucho porque aquí son las oficinas, pero regularmente yo me doy cuenta que en los puntos de venta él va, él va y mira que hay malo, si hay un congelador malo, si ha sucedido algo, si las personas han devuelto pollo, porque a veces ha sucedido que los devuelven porque tenía una plumita, entonces él nos ayuda a resolver los inconvenientes que se nos presentan en el día”.

Es necesario recordar que las relaciones se transforman, así como lo plantea Fernández, (2005): *“...las relaciones se transforman, las de dominación y de sumisión en relaciones afectivas*

y el poder en carisma...” (P.9). podría pensarse que Patricia percibe la parte carismática de su jefe representada en las visitas diarias que realiza, en la atención y los asuntos que él le ayuda a resolver, e “ignora” totalmente el poder que oculta por medio del “regalo generoso”, el cual es tan sutil del don (hacer visitas y ayudarlo a solucionar los inconvenientes). Por lo tanto, Patricia podría asimilar esas atenciones y sentirse agradecida y a su vez el agradecimiento puede convertirse en afecto y deuda.

Se mencionaba inicialmente que los espacios de trabajo cuentan con características que favorecen de algún modo la instauración de la violencia simbólica, esto ocurre porque es un lugar donde se presentan las que Bourdieu llamaba luchas de clases. Arango, (2002) basada en Bourdieu define la lucha de clases como una “*estructura de relaciones de fuerza entre agentes que ocupan distintas posiciones.*” es un lugar jerarquizado donde el lugar que ocupa cada persona da cuenta de su capital económico y cultural. Establecer relaciones con sus subalternos y sus pares, es un espacio social al que Bourdieu llama “campos” que como lo expone Arango, (2002) “*El espacio social o campo de las luchas de clases es un espacio objetivo que estructura relaciones objetivas: estas determinan la forma que pueden tomar las interacciones y las representaciones de quienes participan en ellas*” (P.101).

En las relaciones laborales es usual que este tipo de asuntos se manifiesten, pues en cierta medida los jefes ejercen poder sobre sus trabajadores y dichos trabajadores o subalternos están a merced de estos. Es interesante observar que las personas que se encuentran bajo este poder, responden al mismo de manera natural, justificando de algún modo su respuesta y convenciéndose a sí mismos que lo hacen voluntariamente, así lo evidencia Yolanda cuando al preguntarle si le ha sucedido algo parecido a la protagonista de la historia, que se le conto al inicio de la entrevista

responde: ***“No, inclusive las veces que he venido a trabajar digamos un día de más es para aprovechar las ventas, porque por ejemplo son días que no trabajo pero son días de mercado”.***

Yolanda es una mujer que trabaja y necesita de su trabajo y al necesitar de éste lo aprecia y se dedica por él, ella lo evidencia cuando se le pregunta que la motivó a realizar tantos favores que ha hecho y no son remunerados y responde: ***“Amor al trabajo, el todo no es pensar en lo que te vas a ganar, sino que vas a llenarte de más conocimiento al tener más tiempo en tu trabajo, vas a desarrollarte mejor en lo que haces entonces es más que todo como un beneficio propio”.***

Yolanda al referirse al “*amor al trabajo*” es un condicionante que ella tiene introyectado pues su estructura mental la cual le dice que debe hacer su trabajo con amor y dar más de sí misma, coincide con la estructura social que como lo expone Arango: “el Habitus hace que el dominado (también el dominante) piense, sienta y perciba el mundo social como evidente y en esa medida está el origen de su aceptación de la dominación” al Yolanda creer que ese amor al trabajo significa trabajar más horas sin recibir remuneración da cuenta de la dominación que ella misma se está instaurando.

El caso de Yolanda es un caso de dominación pues los bienes que posee cada persona, sufren transformaciones y adquieren un sentido simbólico, creando entre las personas más que una dependencia, una dominación, los bienes económicos adquieren otra intencionalidad frente a quienes necesitan de ellos y como lo plantea Bourdieu (2007) (citado por Fernández 2005) “*supone siempre un gasto visible de tiempo, dinero y energía, una redistribución necesaria para asegurar el reconocimiento de la distribución*”(p.10) . Quienes necesitan los beneficios que le otorga el otro, incluso sacrifican los suyos para conservarlos,

Por otro lado, en Martha podemos observar como ella invierte su tiempo personal para realizar asuntos de trabajo: “ ***A uno le dan horario de 7 a 4 de la tarde y le dan una hora de almuerzo pero cuando no nos queda ni tiempo para cogernos la hora del almuerzo y salgo a las 5 o 4 de la tarde, más que todo cuando es quincena, uno trabaja más de las horas....-tenemos que aprovechar el día que esté mejor, si me entiendes, entonces el día que nos haga pedido, el día que sea bueno como las quincenas, no se almuerza, sigue derecho hasta las cinco***”. Ella es una empleada que es dominada pues sacrifica algo de sí para conservar el reconocimiento del otro como lo plantea Bourdieu, (2007) “*ofrecer cosas que son más personales, y por lo tanto más preciosas que los bienes o el dinero, porque, como se dice no pueden <<ni prestarse ni tomarse prestadas>>, como el tiempo*” (p.207)

El don y la deuda juntos desarrollan una dinámica de dominación, ambas fuerzas sujetan a las personas, dando lugar de esta manera a la violencia simbólica y finalmente crean una relación de reciprocidad, basada en dar y recibir, aunque eso signifique sacrificar asuntos personales. Así como Yolanda que se queda más tiempo trabajando sin remuneración, o como Camila que utilizaría su tiempo libre para realizar actividades laborales si el jefe me dice a mi C vaya a tal punto y haga esto, eso si ya lo haría porque es algo de trabajo; incluso Vicky que al preguntarle si le llegaran a pedir que trabajara el día de descanso sin remuneración ella lo haría contesto lo siguiente “***Si, porque la relación con mi jefe es buena y no la voy a dañar***”. Esto da cuenta de la empatía que hay entre Vicky y su jefe y que esta hará lo que este a su alcance para que esa relación perdure; y Bourdieu (2007) es muy claro al decir que en las relaciones de poder hay un desconocimiento de dichas relaciones de poder para que tal dominación surja como algo natural; mientras Vicky sufra dominación ella continuará respondiendo a estas solicitudes, reforzará los vínculos de dominación con el dominador, éste último aprovechará la situación beneficiándose

una vez más. Sin embargo; esto no quiere decir que quien sea el dominador en una relación, nunca podrá ser dominado, estos dos roles pueden variar dependiendo de la situación en la que se encuentren.

Es preciso estudiar el mecanismo del afecto como espacios que propicia la violencia, en este apartado, las impulsadoras con su información permiten observar algunos aspectos de éste.

8.3 Afecto

En la dominación de las relaciones afectivas juega un papel muy importante las creencias y Habitus establecidos socialmente, como lo dice Arango, (2002) “*Especie de ley interior...es el principio generador de estilos de vida, es el que hace posible la transmutación de las posiciones de clase en estilos de vida*” (P.107-108); es el Habitus quien determina lo que es aceptado socialmente y que logra que ciertas prácticas hagan parte del sentido común de las personas.

Bourdieu (2007) lo expone de la siguiente manera:

Es el Habitus el que asegura la presencia activa de las experiencias pasadas que, registradas en cada organismo bajo la forma de esquemas de percepción, de pensamientos y de acción, tienden, con más seguridad que todas las reglas formales y todas las normas explícitas, a garantizar la conformidad de las prácticas y su constancia a través del tiempo. (P.88)

El Habitus funciona como un sistema de esquemas lógicos, costumbre morales y prácticas cotidianas que dan lugar a acciones que se pueden prever y que si no se realizan de la manera como cotidianamente se esperaría que fuesen, serán reprochadas de forma no consciente por la sociedad pero que es vital para reafirmar la violencia simbólica en cualquier espacio. Los empleos flexibles,

inestables y de alta rotación propician que se instauren prácticas para poder subsistir en dichos empleos; asegurar su trabajo es lo primero que cada empleado debe hacer, por lo tanto, hace favores extra a su jefe, se queda más tiempo después del trabajo, llega más temprano... entre otras acciones que generan empatía en su jefe y que fortalecen las características que todo “Buen trabajador” debe tener como la disponibilidad de tiempo, la proactividad entre otros.

El Habitus instaure expectativas que las personas luchan por alcanzar, y es quien coloca límites entre lo posible y lo que no es posible tanto para hombres como para mujeres. Este tipo de situaciones cobran forma en casos como el de la dominación masculina, en el cual como lo dice Arango, (2002), *“el orden masculino esta tan arraigado que no requiere justificación: se impone así mismo como evidente y universal”* (p.105). Por ejemplo, creer que los hombres son más fuertes y deben proteger a la mujeres, creer que los padres siempre deben defender a sus hijos en situaciones complicadas, que al hombre se le debe servir primero en la cena, o que “los hombres no lloran” son formas de pensamiento socialmente instauradas y que están arraigadas a esquemas mentales que se muestran como naturales y como el deber ser de la sociedad.

Cuando algo se sale del deber ser, sucede lo que le pasó a Flor; ella esperaba que su jefe estuviera de su lado al tener un percance con uno de sus clientes y su jefe adoptó una posición indiferente ante la situación dando mayor credibilidad al cliente, ante lo cual Flor reclama, exponiendo implícitamente un afecto: ***“Está bien que yo tengo mi empresa y es de donde se le paga a los empleados y yo entiendo a mi jefe en eso, pero ella debió haberme dado y decirme a mí, como hacen en otras empresas, porque a mí no es la primera a la que me pasa, a las otras, las jefe las llamo y les dijo: ¿fulana que paso? O sea, primero las escucho y la cambió de lugar antes de que la vetaran, en cambio a mí ni me escucho”***. Flor tenía una expectativa en cuanto a capital simbólico y dones otorgados con su jefe, la relación que tiene con ella ya estaba

estructurada y diseñada para que cualquiera de las dos partes respondiera a favor de la otra con base en ciertos afectos que flor daba como algo constituido. El hábitus y las formas de deuda, don y afecto instituidos que flor asumía como plenamente constituidos había entre ellas le hacía recordar que antes hubo un buen trato (Buenas palabras, colaboración...); dado todo esto, flor esperaba de manera mecánica que dicho apoyo se viera en esa situación y al no salir todo como ella lo esperaba entra en choque y la relación que ha construido con ella pierde sentido al no recibir una respuesta (apoyo) de las que estaba acostumbrada a escuchar.

Esto ocasiona que Flor intente evitar formas de relación basadas en afectos pero que al mismo tiempo al estar disgustada por no recibir la respuesta esperada de su jefe, este reclamando ese afecto ya construido a través de la relación anteriormente establecida. Por esto Flor coloca en su defensa que solo se dedicara a sus asuntos laborales: ***“Hace 8 días me llamó la secretaria y me dijo que hoy tenían una reunión (paseo) de los empleados, que si yo iba a ir, y yo le dije: no gracias, me limito solo a lo que es el trabajo, no me parece que un primer momento no me haya apoyado y ahora si me están invitando a la comida”***. Se evidencia aquí que el hábitus es decir como lo que flor ya sabe que debe suceder es el instructivo que da lugar a que el afecto se fortalezca y así mismo la relación de dominación también se consolide.

Anteriormente se habló que el poder se transforma en carisma, este cambio hace que la situación sea más sutil pues es necesario que exista una relación de empatía entre ambas partes (dominador y dominado) para camuflar la violencia y que ésta pase desapercibida. Usar apodos cariñosos o llamar con diminutivos a la otra personas son pequeños acercamientos que dan paso a la violencia, estos acercamientos se evidencian en Bertha y en Vicky al preguntarles si sus jefes las llaman de alguna manera en especial, a lo que ellas responden: Bertha :***“ me dicen mija o amiguita”***, Vicky: ***“me dice muñeca, gorda, princesa... Casi todas las empresas lo tratan a uno***

con diminutivos". Fernández, (2005) dice que *"El poder simbólico no emplea la violencia física sino la violencia simbólica, es un poder legitimador que suscita el conceso tanto de los dominadores como de lo dominados, un poder que construye mundo"* (p.12) que las impulsadoras acepten las palabras afectivas que sus jefes tiene con ellas, da lugar a aceptación de la violencia, pues dichas palabras suavizan la relación jerárquica que existe y se visualiza de forma disfrazada suave y larvada de acciones permisivas y desiguales para ambas partes.

Existen diversas maneras por las que el dominador puede intentar ser carismático con su dominado, no solamente llamándolos de manera cariñosa como le ocurre a Bertha y a Vicky, existen detalles o favores que para el dominado tiene un gran valor, incluso un valor sentimental como le ocurrió a Juanita : ***"la empresa donde yo trabajo tiene mucho calor humano nos apoyan muchísimo en todo, yo por lo menos he estado enferma de mi nariz porque yo tuve cáncer de piel, hace 20 días vine a entrar a trabajar, a mí me operaron en diciembre una cirugía y ahora en abril otra y gracias a Dios la patología me salió muy bien y ellos tomaron el tema con mucha familiaridad, me han apoyado mucho y han estado muy pendientes de mí"***. Que la empresa se preocupe por Juanita, y este pendiente de su salud trae como resultado que Juanita sienta pertenencia por la compañía en la que trabaja, que sienta gratitud hacia su jefe que incluso si jefe llegara a necesitar un favor extra laboral, Juanita podría retribuir esa gratitud accediendo a realizar acciones que no tengan que ver específicamente con su labor.

La dominación por medio del afecto suele ser tan suave que el mismo dominado brinda espacios para que el dominador realice sus actuaciones, así lo plantea Bourdieu, (1980): *"la vecindad o el trabajo en relaciones electivas de reciprocidad y, de manera más profunda a transformar las relaciones arbitrarias de la explotación"* ... (p.179) esto le sucede a Bertha quien en épocas especiales le da un detalle a su jefe, abonando de esta manera la relación de dominación:

“la empresa siempre nos manda un detallito, pero ella también de pronto le da otro detallito a uno, igual que yo hago con ella, porque ella colabora mucho cuando uno necesita algún papel de la empresa, ella nos agiliza las comisiones, mejor dicho todo, todo, entonces eso lo motiva a uno”. Aquí nuevamente entra en juego el intercambio de dones y articulados a estos el desarrollo de afectos, Bourdieu (2007) lo expone al decir que *“El don o la deuda las obligaciones abiertamente económicas que impone el usurero, o las obligaciones morales y los apegos afectivos que crea y mantiene el don generoso”* (P.202). Como el jefe le da regalos, es ágil y eficiente solucionándole algunos inconvenientes a sus trabajadores, Bertha no interpreta esas acciones como actos simples y como la obligación que el empleador debe cumplir con sus empleados, sino que por el contrario, Bertha considera que esas son atenciones extra de parte de su jefe porque siente agrado por ella; Bertha actúa en pro de ese afecto que ella se está auto otorgando y aplica el intercambio de dones, dado que ella siente que recibe afecto y ella lo debe retribuir de alguna manera, por lo tanto ella ve ese afecto de manera desinteresada

Se evidencia aquí una constante rectificación de relaciones afectuosas que deberán permanecer; Bourdieu, (2007) lo explica como *“incesantes cuidados y todo un trabajo indispensable para establecer y mantener las relaciones, y también importantes inversiones tanto materiales como simbólicas...”* (P.206). Adelantar los pedidos es una muestra de la relación que Vicky quiere reforzar con su jefe, teniéndola contenta y haciendo su trabajo eficiente incluso dando más de lo que se le exige laboralmente.

El afecto es una de los cimientos importantes para la instauración de la violencia simbólica, dado que fortalecen las relaciones entre trabajadores y jefes, se deberá tener en cuenta que según la clase de relación que se establezca entre jefe y trabajador dará cuenta de la calidad y la forma

de trabajo; esto es muy sobresaliente en los discursos de las impulsadoras dado que la mayoría coinciden en que realizan tu trabajo con amor.

Una de las impulsadoras expone que el amor al trabajo no solo se da por el reconocimiento económico sino por la experiencia y lo que puede aprender de él; otra habla de la gratitud que tiene con sus jefes por la oportunidad de empleo; otra expone que se encuentra agradecida con su jefe porque le colabora con asuntos laborales y eso ella se lo retribuye realizando bien su trabajo; por otro lado también hay manifestaciones de amor hacia la compañía, porque están pendientes en momentos en que no ha tenido muy buena salud y ella lo manifiesta al decir que ***“la empresa donde yo trabajo tiene mucho calor humano nos apoyan muchísimo en todo”*** expone que cuando estuvo delicada de salud la empresa se preocupó por ella y no prescindió de sus servicios, por dicha razón ella se encuentra agradecida con la compañía la cual es el sustento para su familia.

Todas las acciones que realizan los jefes hacia los trabajadores y viceversa que no hacen parte del ámbito laboral como preocuparse por la salud, dar incentivos, palabras cariñosas entre otras acciones se podrían decir que forman parte del valor agregado que cada una de las partes aporta para el fortalecimiento de dichas relaciones afectivas.

Ese fortalecimiento de relaciones afectivas da lugar a realizar acciones como sacrificios, inversiones adicionales de tiempo, solidaridad y generosidad con aspectos laborales y no laborales. Dichas acciones responden a una forma de Habitus, prácticas y formas de responderle a la otra parte en condiciones del deber ser, de lo que socialmente está establecido y que entran en el marco de la normalidad.

Es así pues, como el don, la deuda y el afecto conforman el triángulo principal de mecanismos para instaurar la violencia simbólica en medio de las múltiples relaciones, sin

embargo éstos a su vez se apoyan en situaciones de trasfondo que optimiza sus resultados, como es el caso del capital simbólico, el Habitus, las desigualdades de género, entre otras.

El objetivo principal del mecanismo de la deuda es crear compromisos, recibir agasajos, presentes, atenciones o cualquier tipo de gratificaciones por parte de otros, que hagan sentir obligado al dominado y no tenga más opciones que acceder, estas respuestas garantiza que nuevamente el dominado sea elogiado y que deba saldar su deuda nuevamente, es decir que responder a la deuda es la clave para dar continuidad a la reciprocidad de ésta relación.

El afecto tiene una doble implicación pues al mismo tiempo que genera deuda, crea una sensación de tener que retribuirle y compensar esa deuda proveniente de la persona con quien se sostiene relaciones afectivas, podría pensarse que son dos presiones sobre el dominado solicitando respuesta.

Cada uno de los tres mecanismos principales de la violencia simbólica, se vale de diferentes recursos por decirlo de alguna manera, para atraer al otro y crear en ellos una relación de dominación, de compromiso, los tres resultan ser mecanismos que interactúan entre ellos e interactúan con el contexto e interactúan dentro de la vida cotidiana que ya están normalizados y resulta a veces complicado no ceder a ellos o no ejercerlos. Los mecanismos de la violencia simbólica en este tipo particular de empleos se facilitan aún más por las características académicas de los individuos; es decir la facilidad que ofrece la poca formación profesional de las trabajadoras; las características personales, teniendo en cuenta que por lo regular son mujeres jóvenes con poca experiencia en lo laboral; las particularidades del empleo, debido a que este es un empleo flexible porque las condiciones contractuales requieren de la disposición de tiempo adicional de las impulsadoras, que en tiempos de quincena su tiempo de almuerzo se recorte un poco, o que vayan

a trabajar en su día de descanso para aumentar las ventas, a su vez es rotativo porque la exigencia que hacen las empresas para alcanzar las ventas es muy alta y muchas veces implica el sacrificio del trabajador lo cual hace que los que no den ese valor agregado (tiempo, proactividad) salgan de la compañía y sean reemplazados por personal que si este dispuesto a dar más, dando lugar solamente principalmente a la permanencia del empleo si hay características de violencia simbólica que soporte la relación jefe-empleado.

La violencia simbólica crea espacios donde el dominado aunque no se sienta cómodo no logra percibir el trasfondo de la violencia simbólica que se está ejerciendo sobre él y que responde a ella de manera espontánea porque socialmente así está estipulado y hacen parte del orden social se siente cómodo, a tal punto que no es capaz de percibir que se está haciendo víctima bajo una relación de dominación; sin embargo al dominador le puede suceder igual, responderá a la violencia simbólica como algo normal desconociendo que sus “detalles desinteresados” pueden resultar con una doble implicación y prestarse para futuras solicitudes.

La violencia simbólica en definitiva se convierte en un dar y recibir independientemente de cuál sea el mecanismo bajo el que actúe, el dominador ofrece y el dominado recibe pero a su vez, también devuelve; este ciclo que genera la violencia simbólica podría compararse con lo que Bauman, (1998) llama *quid pro quo*, es decir un “doy para que me des”, pues es preciso dar primero para que me des. Bauman (1998) también dice lo siguiente “*todo lo que la gente posee es una recompensa por su trabajo anterior y por estar dispuesta a seguir trabajando*” (p.17). Esta frase Aparentemente está a favor de las respuestas que las impulsoras ofrecen como dominadas, pues destaca la importancia de esforzarse en su trabajo y la importancia de que ellas inviertan un poco de esfuerzo para “conservar sus empleos”.

El trabajo del impulso es un empleo caracterizado por ser un empleo femenino en su gran mayoría, es lo que Arango, (2004) llama sectores feminizados, y esto ocurre por la segmentación de género en el mercado laboral, la sociedad se ha creado estigmas de lo que se supone debe hacer un hombre y lo que se supone debe hacer una mujer, estas últimas tuvieron sus primeras experiencias en empleos que resultan ser una extensión de las tareas domésticas, en su mayoría tienen que ver con el servicio con las personas, de ahí que el impulso sea un empleo principalmente femenino.

Las mujeres que trabajan el impulso, la mayoría se vinculan a este trabajo primeramente por medio de modalidad de outsourcing, se utiliza esta forma de vinculación debido a que gran parte de los trabajos que ellas realizan son por prestación de servicios por temporadas especiales, en las que se genera demanda de la labor. Esta forma de vinculación difiere notoriamente de las mujeres que son vinculadas directamente con las empresas a quien prestan los servicios, pues la percepción y el sentido de pertenencia que ellas puedan sentir con su trabajo es diferente, las mujeres con vinculación directa con mayor facilidad responden a pedidos de violencia simbólica, ya que el compromiso que tiene con la empresa es mayor; sin embargo las mujeres de servicios temporales en busca de lograr un cargo más estable es posible que igualmente despeñen situaciones de violencia simbólica.

9 Discusión

El tema de la violencia simbólica es un asunto complejo de digerir, las costumbres y las creencias que se transmiten de generación en generación inculcan en las personas comportamientos tradicionales que son vistos como cortesías necesarias de producir para lograr algunos fines, como por ejemplo colaborarle al jefe en lo que necesite sin importar si esto requiere un esfuerzo adicional.

No resulta sencillo identificar cuando los comportamientos y comentarios emitidos en el día a día transmiten y reproducen relaciones de dominación, desigualdad y discriminación, mucho más complejo percatarse cuando nosotros mismo estamos dirigiendo comentarios y comportamientos con intenciones de dominación.

Para cumplir con el propósito de analizar la dinámica de los principales mecanismos de violencia simbólica en el espacio de trabajo de mujeres impulsadoras, fue necesario afinar la observación y la escucha para lograr identificar en las impulsadoras las situaciones de violencia simbólica que para ellas son situaciones completamente normales y de colaboración con las que posiblemente más adelante obtendrán alguna recompensa.

Como investigadoras y conocedoras del tema ha sido más sencillo distinguir cuando en relaciones jerárquicas, de pareja, de amistad, etc corresponde a violencia simbólica y cuando se trata de un asunto completamente diferente, sin embargo para las participantes de la investigación los comportamientos son parte esencial de la buena relación que deben sostener con sus jefes.

Trabajar con participantes femeninas facilitó la recolección de información y la observación de situaciones de violencia simbólica, pues las mujeres por sus características de servicio y colaboración son más dadas a hacerse partícipe de estas situaciones, incluso en algunas ocasiones pareciese que son cómplices de sus propio estado de subordinación ellas mismas “reclaman” ser parte de estas relaciones.

La violencia simbólica es un asunto que resulta más cercano de lo que parece, especialmente para la mujer que es blanco de señalamientos humillantes, éstos se pueden encontrar por medio de la publicidad, las canciones, novelas, revistas, entre muchos otros medios masivos de comunicación.

La sabiduría popular y el velo cultural con el que las personas están acostumbradas a relacionarse invisibilizan la percepción de la violencia simbólica, lo cual permite que cada vez se posiciones con más fuerza.

Finalmente no se puede olvidar que la violencia simbólica es una forma atenta de agredir a la mujer e igualmente se puede decir que una forma sencilla de empezar a alejar la violencia simbólica de nuestro día a día es empezar nosotros mismos a evitar lenguajes e imágenes sexistas que arruinan la imagen de la mujer.

10 Conclusiones

Durante la realización de este proyecto se identificó que las formas como las personas se relacionan entre sí, conllevan a que se desarrollen situaciones de dominación en los espacios de trabajo; por ejemplo los vínculos afectivos que se consolidan entre compañeros, entre los jefes y sus empleados, son situaciones por medio de las cuales se esconden otras intenciones.

Se reconoció el provecho que los jefes obtienen de las buenas relaciones y atenciones de sus empleados, se observó situaciones en las que el capital simbólico que tiene una persona dentro de una organización disimula otro tipo de situaciones en las que el empleado se compromete con dicha persona a realizar favores o trabajos extra, incluso fuera del horario de trabajo.

Gracias a la información brindada por las participantes se evidencio que estas situaciones de dominación empiezan a presentarse entre personas que sostienen una buena relación, las cuales como lo dice Bourdieu empiezan siendo carismáticas, igualmente las participantes lo reconocen, ellas también identifican que sus jefes les piden favores a las que les tienen más confianza o a las que llevan más tiempo en el trabajo (Flor). Basados en esto las personas se respaldan es estas relaciones para solicitar, de igual manera la otra parte de la situación no se niega a realizar lo solicitado, pues existe en medio una amistad o confianza que es necesario sostener.

Además de la observacion de las relaciones que conllevan a que se establezcan situaciones de dominación, también se logró identificar que la persona “dominada” percibe la situación de forma distinta (Yolanda), como una búsqueda por cuidar su contrato o un temor por caer en el desempleo, pues como lo plantea Rentería (2005) *“las personas se reconocen y encuentran*

diferentes referentes y repertorios para construir parte de sus identidades y subjetividades, así como en la mayoría de los casos implica un medio de subsistencia y calidad de vida”.(P.3)

La presente investigación permitió revisar situaciones de las participantes en las que se evidencia como los mecanismos de la violencia como el don, la deuda, el afecto y otros hacen que las personas adquieran un compromiso con su dominador y al mismo tiempo este compromiso asegura su permanencia en el lugar de trabajo sin importar que esta decisión perjudique asuntos netamente personales (Bertha)

En las diferentes entrevistas se evidencio que los tres mecanismos establecen condiciones de dominación bajo las cuales las personas se ven obligadas a continuar enriqueciéndolas sin ni siquiera ser conscientes de esto, pues creen que lo que están haciendo tienen otras finalidades y son ocultas con otras razones (Yolanda); Sin embargo lo que realmente está ocurriendo es que la ejecución de los mecanismos de la violencia simbólica actúan generando en el dominado una permanencia.

Se pudo evidenciar en varias experiencias de las participantes, situaciones en las que el afecto es el mecanismo con mayor facilidad para crear situaciones de dominación, este mecanismo provee las situaciones de dominación dado que en medio se encuentran sentimientos, relaciones de aprecio a las que las personas no quisieran fallar por lo tanto ceder a los diferentes requerimientos tiene una doble implicación y se hace inevitable.

Se logró observar circunstancias en las que los mecanismos de la violencia laboral comprometen a las personas, tal compromiso garantiza que la persona se quede en su trabajo por mucho más tiempo (Juanita). La relación de muchos años con los jefes y el apoyo que ellos puedan

brindar son motivos suficientes para que una persona decida continuar en su trabajo, el mecanismo del afecto actúa y asegura la permanencia de dicho empleado.

Se percibe que los tres mecanismos van muy de la mano el uno con el otro, pues en ocasiones donde se percibía exaltaciones y elogios regularmente se presentaban relaciones afectivas, de igual manera ocurre con el don y la deuda, pues esta última es una respuesta casi inmediata a los enaltecimientos del don; por estos motivos es muy frecuente encontrar situaciones donde se observan los tres mecanismos.

Siguiendo esta idea, puede pensarse que los tres mecanismos interactúan juntos y todos son responsables de las consecuencias que causan en las personas, es decir que las respuestas de un dominado no solo se debe a un mecanismo, pues los tres se integran.

La integración de los tres mecanismos es responsable del convenio que establecen las personas con sus trabajos y de la permanencia que perduran en éste.

Además de los conocimientos alcanzados en el tema de la violencia simbólica, este proyecto permitió conocer la historia y la lucha de las mujeres en el campo laboral, se logró comprender la situación actual que se vive entre los géneros en este medio, la inclusión de la mano de obra femenina y sus principales ocupaciones, se percibió un sector laboral feminizado como los llama Arando (2004).

Se comprendió la importancia de un nuevo sector económico y las características principales de las personas que participan activamente de él, específicamente se revisó las particularidades del trabajo del impulso, cómo es su día laboral, las obligaciones que tienen a cargo, la importancia de la labor, sus vínculos con las organizaciones para las cuales trabajan, entre otras cosas.

Se captó la importancia social y personal que tiene el trabajo en la vida de las personas, la forma como éste las inscribe en la sociedad y el rol que el trabajo les otorga dentro de una clase social.

En la información recolectada también se logra evidenciar la presencia de aspectos que a pesar de no ser mecanismos propios de la violencia simbólica, son facilitadores para que esta se origine, éstos son la clase social, capital simbólico, capital cultural, habitus, en general asuntos que sustentan la violencia simbólica.

11 Referencias

- ✓ Arango, L.G. (2004). *Mujer, trabajo y tecnología en tiempos de globalización*. Bogotá
- ✓ Armata, A. L. (2010). violencia hacia las mujeres en el ámbito laboral en México. México.
- ✓ Bellucci, M. (1981). de los estudios de la mujer a los estudios de género: han recorrido un largo camino. En *las mujeres en la imaginación colectiva* (págs. 27-51). Barcelona: Paidós.
- ✓ Blanch, J.M. (2007). *Psicología Social del trabajo*. México- Barcelona. Anthropos.
- ✓ Bourdieu, P. (1998). *la dominación masculina*.
- ✓ Bourdieu, P. (2007). *El sentido práctico*. Argentina: siglo XXI.
- ✓ Burin, M. (2000). construcción de la subjetividad masculina. En *varones. Género y subjetividad masculina* (pág. 369). Buenos Aires: Paidós.
- ✓ Burin M. (2008). *Las “fronteras de cristal” en la carrera laboral de las mujeres*. Género, subjetividad y globalización. (págs. 75-86). Universidad de Barcelona.
- ✓ Camarena Micher, Martha Lucia (2008). *Tipos y modalidades de violencia contra las mujeres, su atención y prevención*. México.
- ✓ Clavijo, Sergio; Vera Alejandro; Cuellar Ekaterina (2013). *Dinámica y comportamiento del sector servicio en el 2013*.

- ✓ Chong, J. L. (2007). *Promoción de ventas. herramienta básica del marketing integral*. Buenos aires: Ediciones Granica S.A.
- ✓ Carvajal, Orozco José G; Dávila, Londoño Carlos A (2006). *Mobbing o acoso laboral*. Revisión del tema en Colombia.
- ✓ D. González Trijueque, S. D. (2008). *el acoso psicológico en el lugar de trabajo antecedentes organizacionales*.
- ✓ Dievel, M. V. (2007). *violencia contra las mujeres en el trabajo...hablemos de ello*. Europa.
- ✓ Elizalde, M. Z. (2005). *La invisibilidad de la violencia en la dominación de género*.
- ✓ Espino, A. (2011). *observatorio de género, desarrollo y políticas comerciales*. observatorio de género, 01-10.
- ✓ Esteve mas cerca. (2013). Obtenido de: http://www.psiquiatridia.com/eWebs/GetDocumento.do?doc=205730&accion=acc_lista
- ✓ Fernández, J.M. (2005). *La noción de violencia simbólica en la obra de Pierre Bourdieu: una aproximación crítica*. cuadernos de trabajo social, 7-31.
- ✓ Fernández, A. M. (2004). *hacerse mujer, hacerse hombres*. Bogotá: Carlos Iván García Suarez.
- ✓ González Trijueque, David; Graña Gómez J. Luis (2009). *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional*. Universidad complutense de Madrid.

- ✓ García Brigida; Oliviera, de Orlandina (2007). *Trabajo extra doméstico y relaciones de género: una nueva mirada*. Buenos Aires.
- ✓ Guía de mercado. (2013). *Colombia sector servicios*. prom Perú.
- ✓ Hernández Sampieri, R (1991). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- ✓ Instituto nacional de las mujeres. (s.f.). Obtenido de inmujeres.gob:
<http://vidasinviolencia.inmujeres.gob.mx/?q=clasificacion>
- ✓ Jaramillo, V. A., & Gómez, I. C. (2008). Salud laboral investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento psicológico*, 4(10).
- ✓ López, E. (2013). *Metodología cualitativa: un cambio de paradigma en la investigación medica*. Sanid Milit , 161-164.
- ✓ Luque et. al (2000). El Trabajo: Fenómeno Psicosocial. En G. Gestoso, *Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales* (págs. 147-164). Madrid: Mc Graw-Hill.
- ✓ Maruani et. al (1998). *las nuevas fronteras de la desigualdad, hombre y mujeres en el mercado de trabajo*. París: la decouverte et syros.
- ✓ Martínez García, José Saturnino (1998). *Las clases sociales y el capital en Pierre Bourdieu un intento de aclaración*. Universidad de Salamanca.
- ✓ Martínez, león; Irurtia, MJ; Camino, León; Torres, Martin; Queipo, Buron (2012). El acoso psicológico en el trabajo o Mobbing: patología emergente. Universidad de Valladolid.
- ✓ Méndez, L. B. (1998). *Micromachismos: la violencia invisible en la pareja*. Madrid.

- ✓ *Ministerio De Justicia Y Derechos Humanos Presidencia De La Nación. (s.f.). Obtenido de <http://www.jus.gob.ar/areas-tematicas/violencia-de-genero/tipos-y-modalidades-de-violencia.aspx>*
- ✓ *Mondy, Wayne; Noe, Robert (2005). *Administración de recursos humanos*. Prentice Hall.*
- ✓ *Muñoz, M. A. (2004). *Merchandising*. Valencia: Esic.*
- ✓ *Observatorio de Asuntos de Genero. (2004). *La familia. reflexiones, cifras y legislación sobre la violencia intrafamiliar*. 1-20.*
- ✓ *Organización Internacional del Trabajo, Consejo internacional de enfermeras, Organización Mundial de la Salud, Internacional de servicios públicos. (2002). *directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de salud*. Ginebra.*
- ✓ *Paravic Klinj, T. (2004). *violencia percibida por trabajadores de atención primaria de la salud*.*
- ✓ *Peralta, M. C. (2004). *El acoso laboral. Mobbing. Perspectiva psicológica*. 18 , 111-122.*
- ✓ *Piqueras, J. B. (1994). *La venta domiciliaria. del puerta a puerta a multi nivel*. Madrid: Díaz de santos S.A.*
- ✓ *Pinuel Iñaki, Zabala (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico*. Editorial sal terrae.*
- ✓ *Rey, F. G. (2006). *Investigación cualitativa y subjetividad*. Guatemala: Miserior.*
- ✓ *Ríos, L.F (2002). *prevención de la violencia: hechos y mitos*. Coruña-España.*

- ✓ Rueda, L. I. (2003). *El análisis de discurso en las ciencias sociales: variedades, tradiciones y práctica*. En L.I. Rueda, Manual para las ciencias sociales(págs. 83-124)
Barcelona: UOC
- ✓ Topa Cantisano, G. J. F. (2006). *Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales*. Madrid.

12 Anexos

a. Anexo 1

Historieta 1:

Marinita como de cariño le dicen sus jefes lleva un tiempo trabajando como impulsadora en un almacén de cadena, debe asesorar todos los clientes, mantener ordenada su área de trabajo, (vitricas, pisos, productos etc.), vender el producto entre otras cosas. Marina cada semana tiene un día de descanso el cual utiliza para atender sus asuntos personales (Ir al médico, compartir con su familia, descansar...); desde hace algún tiempo sus jefes le han pedido que se quede a trabajar justo el día de descanso de ella dado que últimamente el trabajo se ha incrementado y su jefe la considera muy eficiente, sin embargo esos días no son pagos, son una especie de favor por el tiempo que lleva ahí trabajando.

Historieta 2:

Ana María trabaja como impulsadora hace algún tiempo, cumple con labores como organizar los productos, atender a los clientes, mantener el espacio limpio, organizado entre otras cosas.

Ella ha notado en otras impulsadoras que son su competencia que les dan incentivos por su buen desempeño y por subir las ventas, también ha notado que la relación de ellas con la jefe es más estrecha, la jefe es muy amable, usa palabras cariñosas y tiene detalles con ella. Aunque Ana María siempre ha sido muy eficiente en su trabajo su jefe nunca la ha reconocido por su buen desempeño; incluso duda si está haciendo bien su trabajo o si le cae bien a su jefe ya que esta es muy seria con ella.

b. Anexo 2

Consentimiento informado:

Consentimiento informado

Apreciadas participantes:

Queremos agradecer su voluntaria colaboración en nuestra investigación, es para nosotras de suma importancia la información que usted nos pueda ofrecer.

Igualmente queremos manifestar que la información que usted nos brinde solo será utilizada para fines académicos y será única y exclusivamente conocida por las investigadoras y el docente que dirige la investigación.

Nos hacemos responsables de la confidencialidad de la información suministrada, garantizando que ésta no generará ningún tipo de inconveniente a nivel laboral.

Melissa López Satizabal

Cel. 3188606824

Evelin Agudelo Oliveros

Cel. 3128632781

c. Anexo 3:

Fragmentos de entrevistas:

Josefina: - *a mi bien para que, mi jefe es una excelente persona ella está pendiente todo el tiempo y se preocupa por uno pues porque nos responde de una.*

- *si, ella está constantemente pendiente, si necesitamos algo no es sino una llamada y ella nos resuelve.*

Bertha: - *aaa si uno está comprometido con las actividades como la degustación, cuando el producto tiene que moverse un poquito más porque está en oferta, entonces esas son actividades en las que uno está comprometido.*

- *porque tienen una buena relación con ellos, porque ellos confían en uno y pues como ellos están ocupados y uno tiene el favor ahí a la mano entonces por eso uno lo hace.*
- *si me dan un detallito, la empresa siempre nos manda un detallito, pero ella también de pronto le da otro detallito a uno, igual que yo hago con ella, porque ella colabora mucho cuando uno necesita algún papel de la empresa, ella nos agiliza las comisiones, mejor dicho todo, todo, entonces eso lo motiva a uno.*

Flor: - *En la otra empresa me llamaba la vendedora y me decía mi día de descanso, que eran los viernes o los jueves Flor vaya cóbreme los cheque a tal y tal parte, entonces si yo quería quedarme a dormir hasta más tarde no podía y eso no me lo pagaban a mí.*

- *ella me envió un informe (especie de memo o llamado de atención) y por ese informe yo me sentí muy mal porque ella decía que yo era muy buena, entonces ella abusaba de eso.*

- *pero me dieron 4 días de reposo. Mas sin embargo mi jefe nunca me llamo a decirme nada, usted como esta, como sigue? Noo nada, yo trabaje los 4 días y me dieron la incapacidad pero yo seguí trabajando.*
- *ella lo hacía porque ella decía que yo era muy buena trabajadora, entonces de todas las que habían yo era como la más antigua, la de más confianza, como para irle a cobrar, yo le colaboraba a ella colaborándole a cobrar.*

Juanita: - *ellos nunca han prescindido de mí, de mi trabajo porque ellos dicen que los que más importa es lo que yo hago con las personas porque me extrañan; en el tiempo que yo estuve fuera del almacén a mi jefa le preguntaban por mi “que cuando viene la gordita, que vea, que ella esto...”*

- *pero cuando caen los jueves de quincena yo voy a laborar y la jefe me dice “usted es incondicional” porque, porque yo quiero mi trabajo este trabajo me está dando la comida y le está dando a mis hijos lo que ellos necesitan, entonces yo lo hago.*
- *Cuando hacen paseos de parte de la empresa y ella va nos trae algo, cuando cumplimos años nos hace la torta, nos hace el almuerzo en la casa de alguna compañera. Ella es muy especial con nosotras.*

Vicky: - *por lo menos ahora tengo que ir a cobrar una factura y me pidió el favor, pero porque ella realmente tiene que cumplir un horario y unas citas en Cali y entonces ella me pidió el favor y cuando se lo haga la llamo o le escribo por correo.*

- *cuando yo puedo hago las cosas sin que me digan por lo menos a veces a mi jefe le adelanto los pedidos sin que ella me lo diga.*

Yolanda: - *inclusive las veces que he venido a trabajar digamos un día de más es para aprovechar las ventas, porque por ejemplo son días que no trabajo pero son días de mercado.*

- *el todo no es pensar en lo que te vas a ganar, sino que vas a llenarte de más conocimiento al tener más tiempo en tu trabajo, vas a desarrollarte mejor en lo que haces entonces es más que todo como un beneficio propio.*

Martha: - *uno a veces labora fuera del horario, a uno le dan horario de 7 a 4 de la tarde y le dan una hora de almuerzo pero cuando no nos queda ni tiempo para cogernos la hora del almuerzo y salgo a las 5 o 4 de la tarde, más que todo cuando es quincena, uno trabaja más de las horas.*

- *sí, yo lo haría porque en mi empresa se maneja compromiso vs permiso, entonces si lo haría porque si en la semana me quedo hasta tarde y si yo en la otra semana necesito un día de descanso, ella me lo va a dar sin ningún problema.*

Camila: - *pero hay jefes que si como que lo presionan a uno porque si uno no vende ellos no ganan, ósea la venta tiene que ser y para ellos el cliente tiene toda la razón, osea ellos dicen venden o vende.*

Patricia: - *pero hay jefes que si como que lo presionan a uno porque si uno no vende ellos no ganan, ósea la venta tiene que ser y para ellos el cliente tiene toda la razón, ósea ellos dicen venden o vende.*

NOBRE DE LA INVESTIGACION	AUTORES	AÑO	TIPO DE VIOLENCIA IDENTIFICADA	POBLACION	SECTOR DE TRABAJO	TERMINOS QUE UTILIZAN	RESULTADOS
Salud Laboral Investigaciones Realizadas en Colombia.	Verónica Andrade Jaramillo (Pontificia Universidad Javeriana), Ingrid Carolina Gómez (Universidad del Valle). Cali Colombia.	Revisión documental de 39 artículos (19 empírico, 15 teóricos) llevados a cabo en Colombia y publicados a partir de los años 90's	Tipo de violencia no especifico	o especifica (investigación documental)	El texto es una recopilación de investigaciones empíricas realizadas en Colombia y que tiene que ver con la Salud laboral y que han sido publicados en revistas científicas.	Salud Laboral, Ciencias Sociales, Ciencias de la Salud.	En los resultados se encontró que han realizado investigaciones sobre riesgos psicosociales específicamente de síndrome de Burnout, Mobbing y Violencia Laboral. La mayoría de las investigaciones fueron cuantitativas con diseños exploratorios descriptivos. Entre las técnicas se utilizaron exámenes médicos para determinar el estado de salud de los trabajadores, cuestionarios estandarizados, formatos de análisis utilizando análisis estadísticos para el procesamiento de la información.

Acoso Psicológico Laboral en Colombia	Viviana María Clavijo Rincón		Acoso psicológico	Se realizó un estudio de caso donde participo una persona.	Empresa de partes eléctricas para aviones.	Acoso Psicológico Laboral Mobbing, o	Al comienzo de la entrevista, el estudiante estaba un poco tensionado y contestaba muy puntual, trascurridos 5 minutos su expresión era diferente, estaba relajado y contaba abiertamente su experiencia a tal punto de no tener que hacer muchas preguntas y se observa claramente que fue víctima de acoso laboral en diferentes empresas colombianas.
Mobbing o Acoso Laboral. Revisión del tema en Colombia.	José G. Carvajal Orozco y Carlos A. Dávila Londoño.	2013	El objetivo de este artículo es presentar los resultados de la revisión y el análisis del tema del mobbing en Colombia.			Acoso laboral, mobbing, organizaciones, legislación colombiana, violencia en el trabajo.	La aproximación al tema del acoso laboral, permite identificar que existen numerosos estudios sobre la violencia en Colombia, pero desde el años 2004 se avisa sobre escasas de los referidos a la violencia laboral y como dificulta el

							acercamiento al problema.
Influencia del género en la psicopatología laboral.	Revista Esteve	2013	Acoso Sexual	Las mujeres con mayor probabilidad de ser acosadas son las viudas, separadas, divorciadas, mujeres que ocupan trabajos predominantemente masculinos, recién ingresadas en la fuerza del trabajo y aquéllas con contratos de empleo irregular.	textil(modistas, costureras, planchadoras) servicios(administradoras, secretarias, peluqueras, teleoperadoras) enseñanza(maestras, pedagogas) hotelería y comercio(limpieza, camareras, cocineras),sanitario(enfermeras, auxiliares, medicas, celadoras		Esta misma encuesta señala que las mujeres con empleos precarios son más a menudo víctimas que las que tienen un empleo estable. El acoso sexual es reconocido, de manera creciente, como un elemento que afecta a las condiciones de trabajo y un problema cada vez más grave para el empleador, pero sobre todo para la víctima

El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multi ocupacional	David González Trijueque y José Luis Graña Gómez(Tribunal Superior de Justicia de Madrid y Universidad Complutense de Madrid)	2009(Madrid)	Trabajadores con contratos fijos e indefinidos.	mobbing	Se desprende de los resultados obtenidos que las mujeres constituyen el género más habitual en el perfil de trabajador acosado, dato coincidente con los de otros estudios internacionales. En cuanto a la edad de las víctimas, se debe destacar que, hasta recientemente, los estudios llevados a cabo en nuestro país habían señalado a los menores de treinta años como principal grupo de edad ante el fenómeno del mobbing, sin embargo, ha sido el último barómetro Cisneros VI el primero en considerar a los mayores de cuarenta y cinco años como principal grupo laboral acosado en cuanto a la edad, dato plenamente compatible con los obtenidos en este estudio.
--	---	--------------	---	---------	--

Violencia contra las mujeres en el trabajo... hablemos de ello!	Comisión europea de justicia, libertad y seguridad- programa Daphne. Mary Van Dievel – Directora Mental HealthEurope	2007-2013(Europa)	La violencia psicológica está constituida por distintas formas de violencia, como son el acoso sexual y moral.	Las mujeres que trabajan en fábricas, talleres y maquilas tienen 112% más probabilidad de violencia laboral que las mujeres que lo hacen en dependencias públicas, escuelas y comercios. Las mujeres cuyo lugar de trabajo es la casa y el campo tienen 40% menos probabilidad que las mujeres en el lugar de referencia.	Las mujeres están más presentes en muchas de las ocupaciones de «alto riesgo» (enseñanza, trabajo social, enfermería y otros trabajos de atención sanitaria, entidades bancarias, tiendas, hoteles, restaurantes y fábricas)	hostigamiento, intimidación	A nivel individual, el sufrimiento y la humillación que aparecen como consecuencia de haber sufrido violencia y acoso suele llevar a las afectadas a una falta de motivación, pérdida de confianza, reducción de la autoestima, depresión, ira,
Violencia hacia las mujeres en el ámbito laboral en México	Mtra. Ana Laura Molina Armenta	2006 (México)	Inicialmente pueden identificarse dos tipos de violencia en el lugar de trabajo: la interna (por trabajadores, directivos y supervisores) y la externa (clientes)	mujeres asalariadas de quince años y más que han experimentado al menos un tipo de violencia laboral entrevistadas	Las mujeres que trabajan en fábricas, talleres y maquilas tienen 112% más probabilidad de violencia laboral que las mujeres que lo hacen en dependencias públicas, escuelas y comercios. Las mujeres cuyo lugar de trabajo es la casa y el campo tienen 40% menos probabilidad que		Hay que tomar en cuenta también que el descenso de la fecundidad afecta positivamente la participación laboral, así que las familias menos numerosas permiten la mayor participación de las mujeres casadas. La violencia en el trabajo se presenta más notoriamente en trabajos precarios y

					las mujeres en el lugar de referencia.	flexibles porque por un lado, son los que hoy día generan el mayor número de empleos y por el otro por sus características propias como falta de protección social, inestabilidad y vulnerabilidad social y económica o con insuficientes niveles de ingreso.
--	--	--	--	--	---	--

