

Nombre del autor: Khalil Esteban

Afiliación Institucional: Carrera de Sociología, UBA. Proyecto UBACYT S828

Correo Electrónico: e.qalil@gmail.com

Nombre del co-autor: Tomás Guevara

Afiliación Institucional: Carrera de Sociología, UBA. Proyecto UBACYT S828

Correo Electrónico: tomasguevara82@gmail.com

Propuesta Temática: Poder-Dominación-Violencia

Título: Las formas sociales de la vigilancia: Un inventario de las prácticas laborales de los guardias privados de seguridad

Desde hace algunos años, los guardias privados de seguridad – conocidos como “vigiladores” en la propia jerga del oficio – se han convertido en un elemento insoslayable del paisaje de las sociedades latinoamericanas. En Argentina, fuentes oficiales y sectoriales indican que, en poco más de dos décadas, el número de estos agentes ha pasado de alrededor de 30.000 en la década de 1980 a no menos de 120.000 en la actualidad. Poco conocemos, sin embargo, sobre la naturaleza de las actividades de esta categoría ocupacional tan omnipresente y sus modos de integración en los sistemas de prácticas sociales de los grupos con los cuales interactúan. Nuestro trabajo – que forma parte de una investigación más amplia sobre la construcción social de los mercados de la seguridad en Argentina¹ – tiene por objetivo ofrecer una mirada cualitativa sobre los saberes y las prácticas de los agentes de seguridad, teniendo como punto de partida cerca de treinta observaciones en puestos de vigilancia y entrevistas con agentes que prestan servicios en la ciudad de Buenos Aires y el conurbano, completadas por otras tantas entrevistas con directivos de empresas de seguridad privada y con “clientes” de diverso tipo (vecinos, representantes corporativos, funcionarios, etc.).

Esta contribución se inscribe en la línea de los más recientes aportes de la sociología y la antropología de la vida económica, interesadas en dar cuenta de las condiciones sociales concretas de producción de bienes y servicios (Leidner, 1991; Brun y Loisselle, 2001), de la naturaleza de las relaciones entre productores y consumidores en contextos mercantiles (Geertz, 1978; Weber, 2000; Chantelat y Vignal, 2002) y de otros problemas, desde una

¹ Proyecto UBACyT S828: “Estado, mercado y seguridad. Interacciones entre actores del sector público y actores del sector privado en la conformación del mercado de vigilancia y protección de bienes y personas”, Secretaría de Ciencia y Técnica, Universidad de Buenos Aires. Director: Federico Lorenc Valcarce. Sede: Instituto de Investigaciones Gino Germani.

perspectiva alternativa al subjetivismo de la teoría económica y el objetivismo de las visiones sociológicas tradicionales. De este modo, intentaremos restituir el sentido de las prácticas y las representaciones de una categoría social que ha sido hasta aquí un mero objeto pasivo del discurso estatal, político y periodístico. A partir de esta restitución, estaremos en condiciones de comprender la relación de servicio que se produce en un escenario de relaciones mercantiles y el modo en que esta relación se entrelaza con las formas de vida de los distintos grupos sociales allí involucrados. Esta estrategia de investigación se enmarca en una propuesta metodológica más general que afirma que la observación de las prácticas sociales – y particularmente de esas prácticas sociales que llamamos “trabajo” – permite dar cuenta de factores que algunos sociólogos llaman “estructurales”, pero que no pueden ser separados de la producción y la reproducción de la vida social de la que constituyen un nivel emergente (Giddens, 1984). El análisis de las prácticas de trabajo permite, en nuestro caso, dar cuenta en la experiencia de los sujetos de procesos como la desindustrialización, la crisis del empleo y las nuevas formas de organizar la producción (Ocqueteau y Pottier, 1995; Erickson, Albanese y Drakulic, 2000; Lorenc Valcarce y Beccaria, 2006), pero también de las transformaciones de los sistemas policiales y la emergencia de formas de vigilancia orientadas por la búsqueda de ganancias comerciales (Shearing y Stenning, 1983; South, 1988; Jones, 1992).

En el primer apartado, analizamos globalmente el tipo de saberes producidos en el proceso social de fabricación de agentes de seguridad, en el segundo nos ocupamos de las prácticas que constituyen la sustancia de los servicios de vigilancia y en el tercero abordamos las relaciones que estos agentes contraen en escenarios concretos de interacción. De este modo, lograremos dar cuenta de las prácticas y las representaciones que constituyen el fundamento, no siempre visible, de todo un sector de prestaciones “económicas”. Recorriendo estos distintos aspectos de nuestro objeto de análisis, comprenderemos el sentido de las acciones que los agentes realizan desde una perspectiva que recupera sus propias experiencias como punto de partida para la descripción de los escenarios sociales – dotados de significados inaccesibles a una mirada exclusivamente objetivista – en que se desarrollan sus actividades cotidianas.

1. La producción de las disposiciones

La construcción social de las “ocupaciones de los servicios de vigilancia y seguridad civil”² no es independiente de la formación de una industria de la seguridad privada, que se

² Categoría oficial que engloba a los agentes de seguridad en el Clasificador Nacional de Ocupaciones.

desarrolla a partir de mediados del siglo XX para proveer inicialmente servicios de protección patrimonial a los grandes establecimientos industriales, generalizándose luego a otras organizaciones y llegando mucho más tarde a los espacios de residencia de las clases privilegiadas. Los propietarios y gerentes de las empresas de vigilancia, en permanente interacción con sus clientes y con las autoridades reguladoras, enfrentados además a estados específicos del mercado de trabajo, han contribuido a producir – y transformar – los perfiles socialmente definidos de sus propios empleados. Según la visión y las prácticas dominantes, el desempeño del rol socialmente definido como “vigilador” requiere una serie de competencias morales y técnicas. Algunas de estas competencias – asociadas a las características físicas, al nivel de instrucción y a la situación familiar, por ejemplo – son seleccionadas en el momento de la contratación del personal, mientras que otras deben ser incorporadas luego en los centros de capacitación especializados o en la propia práctica de trabajo.

Durante la primera etapa del desarrollo de la industria de la seguridad, que hemos propuesto situar entre los años 1950 y 1980, no sólo los propietarios y gerentes de las empresas eran personal – no siempre en situación de retiro – de las fuerzas armadas y de seguridad, sino que también lo era la mayoría de los simples agentes. Los testimonios recogidos en las entrevistas revelan que los vigiladores eran mayormente policías, gendarmes, prefectos o militares que buscaban ingresos complementarios a sus salarios o jubilaciones. Estas propiedades sociales entrañaban la disponibilidad de competencias policiales, incorporadas como insumo para la naciente industria, pero también como criterio para definir el tipo de capacidades consideradas legítimas para desempeñar esta función. El problema de la capacitación no se planteaba siquiera, puesto que se daba por supuesto que los agentes eran “competentes” y se percibía una evidente continuidad con la profesión de origen. Las cosas habrían de cambiar cuando, en el contexto de una fuerte expansión de los mercados de la seguridad, la fuerza de trabajo del sector comenzase a conformarse con individuos sin experiencia previa en los cuerpos armados del Estado. Desde entonces, la fabricación de los (nuevos) agentes de seguridad se impone como una tarea para las empresas.

La presencia de estos individuos sin calificaciones específicas, provenientes de diversas categorías ocupacionales (albañiles, changarines, obreros industriales, repartidores, cadetes, empleados, encargados de mantenimiento, etc.), impuso entonces la necesidad de producir en ellos este *savoir-faire* juzgado necesario para ser un vigilador, sucedáneo de las prácticas policiales y militares, y apenas adaptado a las necesidades del medio “civil”. Los empresarios del sector, que habían organizado las actividades y las prestaciones de sus compañías según

categorías de interpretación y de acción que tenían en gran medida un origen militar y policial, no hicieron en este caso sino persistir en este tipo de transferencia de esquemas generadores de prácticas. Los nuevos agentes habrían de ser formados según principios forjados en las instituciones armadas del Estado, no ya porque ellos hubieran sido socializados en ellas, sino por la intermediación de los gerentes y cuadros de las empresas de vigilancia.

Durante la primera etapa de la industria, y en el período de transición que se cierra a mediados de los años 1990, los supervisores y los vigiladores más antiguos tenían la responsabilidad de capacitar a los recién ingresados. Los nuevos reclutas eran puestos a prueba en distintos “objetivos” – denominación que reciben los sitios en los que se realizan las tareas de vigilancia – y se les enseñaba las particularidades de cada uno de ellos, previendo su desempeño en los distintos destinos en que podrían ser utilizados más tarde. Aunque la formación en el puesto de trabajo no desaparece completamente, desde mediados de la década de 1990 comienzan a surgir centros de capacitación especializados en la formación de vigiladores, claro indicador de la institucionalización de esta categoría ocupacional que se promueve entonces bajo el auspicio de las autoridades estatales. Algunos de estos centros pertenecen a instituciones públicas – en particular, el que funciona en la Universidad Tecnológica Nacional – o semipúblicas – como el del sindicato del personal de seguridad –, pero otros son simples institutos de capacitación o departamentos internos de las propias empresas de vigilancia.

En estos centros, los nuevos agentes reciben dos tipos de cursos: por un lado, un adiestramiento en prácticas de vigilancia y protección, que incluyen el uso de armas, los primeros auxilios y la evacuación en caso de incendios; por el otro lado, una instrucción teórica que incluye nociones legales, recomendaciones sobre el modo de comportarse en situaciones de crisis y premisas para el trato con las distintas categorías de públicos. Estos contenidos del aprendizaje se inscriben en un proceso de fabricación de agentes que *tiene sentido*. Los elementos puramente técnicos de la formación dejan traslucir visiones del mundo y sistemas de relaciones sociales en los que se enmarcan las prestaciones. Están directamente ligados a la producción del servicio. Al contrario, la formación jurídica – promovida en gran medida por grupos de lo que entonces era el Frepaso y fundamentado por profesionales del derecho ligados a los organismos de derechos humanos, al menos en la Capital y la provincia de Buenos Aires – se inscribe en una dimensión normativa y busca impedir que los vigiladores confundan su estatus con el de la “policía pública”. Desde el punto de vista de la empresa, se procura así evitar sanciones de parte de los organismos públicos de regulación –

que suelen entrañar multas, pero pueden llegar a la clausura si no se tienen los respaldos necesarios – y sobre todo garantizar que las compañías de seguros respondan por eventuales daños a terceros. En este sentido, se insiste sobre la precaución que el vigilador debe tener en el uso de las armas y, sobre todo, en la vigilancia del espacio público. Tanto el uso de armas como la vigilancia del espacio público constituyen áreas sensibles de la vida social, reclamadas con exclusividad por los agentes del Estado en el marco de su pretensión al monopolio del uso de la violencia física legítima.

Actualmente, los agentes de seguridad incorporan los principios generales de su acción en los centros de formación creados al servicio de las empresas y en la interacción con los cuadros encargados de darles instrucciones específicas en el momento de hacerse cargo de sus servicios. Pero hay otros saberes que sólo pueden asimilarse gracias a la experiencia de trabajo en este tipo de puesto. Y resulta sumamente interesante que, cuando se les pregunta a los vigiladores acerca de los principios que orientan sus prácticas, ellos recurren a metáforas sensoriales que les permiten expresar estos saberes prácticos de los que son portadores. “En este trabajo te preparan para ver, y aprendés a ver” (Juan), “hay que tener diez ojos” (Oscar), “te das cuenta por la cara que te viene a robar, no sé como explicártelo” (Pablo). Vigilar es, primeramente, *saber mirar*. Pero se trata de una mirada particular, atenta. Por otro lado, los agentes subrayan también la importancia del “olfato” – complemento necesario de la “vista” – con el que cuentan para reconocer las potenciales fuentes de amenazas a los bienes, personas o territorios cuya seguridad les es confiada. Estos sentidos son apuntalados por la “intuición”, capacidad incorporada que permite la gestión cotidiana de las situaciones propias del oficio y sirve como principio de acción con independencia de las particularidades de los distintos “objetivos”. Este sentimiento combina varias percepciones, pero resulta sobre todo un estado de convicción acerca de que algo está fuera de lugar: “hay actitudes que vos te das cuenta, vos las intuís, vos sabés cuándo alguien te va a venir a robar” (Marcelo). Se trata, pues, de un saber en estado práctico hecho para la práctica.

La combinación de la “vista” y el “olfato” puede realizarse deliberadamente, y la “intuición” se convierte así en “estudio”, modo de observación que supone la focalización de los sentidos en personas y situaciones particulares. Los vigiladores pueden así producir un sistema de clasificaciones que expresa los saberes acumulados colectivamente por la industria de la seguridad privada, pero también individualmente en sus propias experiencias. La relación entre los saberes colectivos incorporados y los saberes individuales acumulados en la experiencia resulta crucial para la producción de los servicios, puesto que las prácticas de vigilancia y protección distan muchísimo de la mera aplicación de las instrucciones

pergeñadas por los directores técnicos y gerentes de operaciones en las oficinas de la empresa prestataria. El comportamiento de los agentes se basa en parte en las instrucciones que reciben de sus superiores, transmitidas y verificadas por los supervisores, o bien de las indicaciones permanentes que realizan los responsables internos de la seguridad de la organización contratante, encargados en estos casos del encuadramiento del personal contratado a una empresa tercerizada. Pero, al igual que en el caso de los *street level bureaucrats* de las fuerzas públicas de policía, los agentes de seguridad del sector privado disponen de un “poder discrecional” que constituye al mismo tiempo un constreñimiento y un recurso para la acción. En este sentido, los vigiladores realizan una verdadera “labor interpretativa” en la aplicación de las normas, que requieren un “trabajo de adaptación” a las diversas situaciones. En efecto, los agentes se ven permanentemente obligados a producir respuestas, en parte originales, siempre limitadas por la situación específica que ocupan en el seno del sistema de relaciones del que participan. Ahora bien, las prácticas sociales tienen una economía propia que está muy alejada del modelo racionalista del *homo æconomicus*. Los agentes disponen de un acervo de recetas que pueden ser movilizadas en cada situación práctica sin que exista la necesidad de elaborar en cada caso una “decisión racional” y, menos aún, la capacidad de formularla conscientemente: de ahí la importancia de la observación “naturalista”.

La clasificación de los diferentes tipos de clientes y los distintos tipos de públicos constituye uno de los principios fundamentales de la acción de los vigiladores, y la capacidad para realizar una buena “clasificación” de los actores involucrados puede hacer la diferencia entre la rotación permanente y la estancia prolongada en un objetivo que se desea conservar. Los vigiladores *saben* que hay transeúntes que son proclives a la conversación, mientras otros pasan de largo sin siquiera esbozar un gesto. Hay clientes que solicitan servicios no previstos en el contrato, mientras que otros exigen el cumplimiento a rajatabla de la función específica de vigilancia. Cuando se trata de un cliente, hay que saber tratarlo para evitar conflictos que – incluso cuando carezcan de justificación – puedan desembocar en una queja, incluso en el desplazamiento del guardia. A pesar de las instrucciones recibidas de parte de la empresa y de las condiciones estipuladas en el contrato, “el cliente siempre tiene razón”.³ Cuando se trata de una persona que no forma parte de la organización que ha contratado el servicio – en el caso típico, un cliente del cliente, un proveedor, un visitante ocasional –, se debe estar en guardia dado que hay casos de robos colectivamente realizados en el que algunos individuos

³ He aquí una marca de que la prestación de servicios de seguridad no es simplemente un intercambio funcional que entraña dimensiones técnicas, pero también una relación comercial en la que un prestador cobra dinero por el servicio que ofrece y el cliente espera un determinado rendimiento por el dinero que paga.

distraen al vigilador mientras sus cómplices sustraen los bienes más valiosos o accesibles.⁴ En las fábricas, depósitos y lugares de trabajo, la interacción debe ser mínima, dado que es muy frecuente que el empleado o el visitante más simpático sea justamente aquél que se apropia de lo que no le pertenece. De este modo, los sistemas de clasificación de los agentes de seguridad no solamente distinguen entre las distintas categorías de “individuos peligrosos”, sino también las distintas situaciones que pueden entrañar riesgos para el “objetivo” y que son por ello mismo susceptibles de variar según las particularidades de la organización vigilada. Este saber panorámico se debe sobre todo a la rotación de los guardias en diferentes sitios, y no tanto a un intercambio entre compañeros de trabajo o colegas, que es casi inexistente.

2. La fabricación de los servicios

¿Qué hacen estos agentes cuya tarea consiste en brindar seguridad a los clientes que pagan por ello? ¿Cuáles son las actividades típicas que realizan y que constituyen el contenido real de los servicios de seguridad que las empresas venden a sus clientes? En resumen, ¿cuáles son las prácticas que constituyen la contrapartida de una “necesidad de protección” que permite la existencia de todo un sistema de intercambios mercantiles especializados? Los servicios de vigilancia presentan una variabilidad que no puede sino expresarse en las distintas categorías de agentes que los realizan: custodios VIP, investigadores, custodios de mercadería en tránsito o de valores, monitoristas, rondines, guardias fijos. Nuestras observaciones se han concentrado sobre todo en esta última categoría, la más voluminosa y visible de todas las que existen en la industria de la seguridad. Hemos combinado la observación en el terreno con la entrevista, para dar cuenta al mismo tiempo de las prácticas observables y de las explicaciones que de ellas ofrecen los agentes. Como punto de referencia, incluimos también algunas observaciones sobre custodios.

Con independencia de las variaciones de los servicios prestados, los agentes de seguridad realizan concretamente una serie de tareas simples que no están ausentes en ningún caso. En primer lugar, observan... y a veces toman notas. La propia presencia del guardia uniformado, sentado detrás de un mostrador o parado delante de una puerta, constituye de por sí una práctica fundamental para la prestación del servicio. También lo son las rondas internas o el control perimetral, es decir, caminar por pasillos, mirar dentro de oficinas y depósitos, verificar el cierre de puertas y candados, o trasladarse junto a los alambrados o rejas

⁴ Esta propiedad de las prácticas de vigilancia en determinados sitios no ha dejado de ser una dificultad metodológica para la realización de nuestra investigación. En ningún caso pudimos realizar entrevistas en este tipo de escenarios, contentándonos con la observación y posponiendo la conversación para otra ocasión.

exteriores de un predio. Estas prácticas, en apariencia triviales, constituyen sin embargo el elemento activo de un dispositivo racionalmente organizado para la prevención de riesgos múltiples. Por otra parte, hay un uso simbólico – y hasta comercial – de los servicios de vigilancia, que se orienta a producir una situación que – hostil para los individuos juzgados “indeseables” – constituye un atractivo no siempre consciente para otras categorías del público, que se sienten en un entorno “seguro”, puesto que resulta “exclusivo”. Así puede leerse, en parte, el sentido de la vigilancia en clubes privados, restaurantes, bares y comercios, como parte de una estrategia comercial más global o como simple marca de la distinción entre los grupos sociales.⁵

La tarea más frecuente entre los guardias de seguridad es el *control de accesos*. En efecto, la frontera entre el adentro y el afuera, sobre la cual se instituye el derecho de propiedad, es el lugar más sensible para la seguridad de los ámbitos privados. En este límite se produce – justamente por el acto mismo de ser traspasado – el “robo hormiga”, tan frecuente en supermercados, comercios y empresas. Es allí donde pueden ser rechazadas preventivamente las personas que pudieren constituir una amenaza para las personas o los bienes que se encuentran dentro, o simplemente aquellas que – por atributos de clase, edad o simple apariencia – resulten indeseables para los responsables de un determinado ámbito.⁶ No resulta, pues, extraño constatar la presencia de vigiladores simplemente parados delante de una puerta o en la recepción de un edificio cualquiera. Estos agentes conocen a una gran parte de las personas que habitan, trabajan o visitan con frecuencia el lugar y suelen repetir el ritual de decirles “buen día” cada vez que entran o salen. Se trata de un modo de marcar el terreno, de confirmar el reconocimiento del derecho al acceso o la simple circulación. Ahora bien, el dispositivo de prevención se pone en funcionamiento ante la presencia de desconocidos. El procedimiento típico consiste en preguntar al visitante qué es lo que desea, a quién vienen a visitar, por qué asunto. Esta puesta en guardia constituye la primera frontera para impedir el acceso de individuos que podrían constituir una amenaza. En algunos edificios, los visitantes deben mostrar un documento de identidad y reciben una autorización escrita de acceso que deben devolver al salir, con la firma de la persona que los recibió en la oficina señalada con anterioridad. En estos casos, el vigilador registra los datos en un cuaderno que sirve como inventario del movimiento de personas y que podría ayudar a la investigación policial en el

⁵ De hecho, el sentido original del término “exclusivo” remite a la distinción entre el adentro y el afuera. El carácter relacional de la categoría permanece relativamente oculto en este uso derivado que insiste sobre la pertenencia a un círculo de personas “distinguidas”, mas no sea en la esfera del consumo. Sobre este tipo de problemas, debe consultarse obligadamente (Bourdieu, 1979).

⁶ En este último caso, se trata de una variante del “derecho de admisión”, del que se habla frecuentemente sin reflexionar sobre su significado social y cultural.

caso en que se produjera un delito. En los supermercados o tiendas, el personal de seguridad pregunta al visitante si tiene algún objeto que se venda en dicho comercio y controla a la salida que no haya tomado algo sin el correspondiente pago. El vigilador constituye así el elemento activo de un dispositivo que incluye también a otras personas y objetos. En efecto, las puertas y portones, las rejas y ventanas, las cámaras de video y los dispositivos infrarrojos, las pistolas y los cuadernos, son “medios de producción” de una prestación que entraña el trabajo vivo de uno o varios seres humanos. En otros casos, los elementos materiales están reducidos al mínimo, pero el vigilador forma parte de un sistema de roles orientados a la producción de seguridad del que también participan cajeros, vendedores, residentes, etc.

Un caso particular de control de accesos tiene por objeto la *circulación de vehículos*. Los agentes de seguridad verifican el flujo de automóviles y camiones que ingresan en los lugares de estacionamiento, tanto en centros comerciales y residenciales como en fábricas, depósitos y terminales portuarias. En sitios sensibles, toman nota del número de patente y del número de personas que hay en el interior. En los lugares de residencia, se trata así de impedir que quien allí habita haya sido tomado como rehén por individuos cuya intención consiste en robar su casa y las de sus vecinos. En las fábricas y oficinas, se trata de evitar que los bienes de la empresa sean robados: los clientes y los proveedores que se retiran con mercaderías deben mostrar la correspondiente factura, mientras que los empleados deben exhibir una autorización administrativa. El puesto de vigilancia es la última instancia de control, donde se procura impedir el delito en la frontera exterior del ámbito protegido. En los centros de distribución de objetos de consumo o en los almacenes de hospitales, universidades, hoteles y restaurantes, los agentes de seguridad se encargan tanto de la protección de las instalaciones como de la verificación de ingresos y egresos de bienes y personas. La función de seguridad se vuelve así difusa o, si se quiere, se articula con las prácticas específicas de la organización que ha contratado este servicio externo a una empresa especializada.

Además de las vigilancias fijas, que guardan las fronteras, los vigiladores realizan *rondas internas*. En los edificios residenciales o de oficinas, los agentes de seguridad vigilan que todo esté en su lugar: es necesario verificar que ciertas puertas estén cerradas, constatar que no haya elementos extraños en los pasillos, inspeccionar los baños públicos y otros lugares “sensibles”. Estas rondas se hacen normalmente en un horario determinado y son realizadas varias veces a lo largo del día. En los barrios privados, hay vigiladores ocultos entre los árboles del perímetro. Allí las rondas se hacen en bicicleta o en pequeños vehículos eléctricos. Los guardias que vigilan el acceso a los comercios, clínicas o universidades, custodian con frecuencia también los estacionamientos anexos. En supermercados, librerías y farmacias, hay

personal encargado de vigilar a través de un monitor los movimientos captados por cámaras de video dispuestas dentro del local. Se detectan los movimientos sospechosos y se pone en funcionamiento el dispositivo de respuesta. Los guardias de seguridad de los supermercados, por ejemplo, conocen los lugares más vulnerables, que varían según la categoría de los individuos detectados como potenciales amenazas: las estanterías donde se encuentran las pilas y las hojas de afeitar para los “mecheros” más tradicionales, el área de los adhesivos de contacto en el caso de los “chicos de la calle”, la zona de discos compactos y artefactos electrónicos en el caso de los “jóvenes”. Además de controlar los accesos y realizar las rondas de vigilancia, los guardias están encargados de despejar las instalaciones custodiadas en determinadas circunstancias. En los hospitales y clínicas, solicitan a los amigos y parientes de los pacientes que abandonen el lugar una vez finalizado el horario de visita. En los supermercados, recorren los pasillos sugiriendo a los clientes que finalicen su compra. En recitales o bailes, invitan a retirarse – no siempre de manera pacífica – a los individuos que producen disturbios.

Hasta aquí hemos dado cuenta de las prácticas de vigilancia de ámbitos espacialmente delimitados, que consisten en verificar los accesos y realizar rondas a través de la observación de las instalaciones y de las personas que allí circulan. También existen servicios de *protección de objetivos móviles*, sea bajo la forma tradicional de la custodia de fondos, sea bajo la más recientemente desarrollada custodia de mercaderías en tránsito.⁷ En estos casos, las empresas de seguridad ponen al servicio del cliente una categoría particular de agentes de seguridad – los “custodios” – que acompañan determinados bienes⁸ entre una planta industrial y un centro de distribución, entre el puerto y un depósito, entre dos establecimientos industriales o comerciales, etc. Estas custodias suelen hacerse en vehículos que se colocan delante y/o detrás del camión que transporta los bienes. A diferencia de las prácticas de vigilancia estática, estos servicios requieren siempre la utilización de armas de fuego y suelen ser realizados por antiguos miembros de las fuerzas armadas y de seguridad. Junto con el puesto de supervisor, este rol aparece como el último reducto dónde individuos de este origen tienen participación excluyente. Y aquí llegamos a uno de los elementos más sensibles de las prácticas de los guardias de seguridad privada. La visión socialmente generalizada de una “policía paralela” o un “ejército privado” ha estado históricamente asociada a la presencia de guardias de seguridad al servicio de los particulares, que portaban armas, poniendo

⁷ No tratamos aquí el caso particular de las custodias personales, de las que solo tenemos referencias indirectas y cuyo estudio resulta por demás dificultoso en términos de acceso al campo.

⁸ La custodia es particularmente utilizada en el transporte de bienes “valiosos” que son además fácilmente transables en el mercado ilegal, como pilas, medicamentos y artefactos electrónicos.

aparentemente en cuestión la pretensión estatal al monopolio de la violencia legítima. Ahora bien, la expansión cuantitativa de la industria de la seguridad ha sido acompañada por un cambio cualitativo en el tipo de servicios ofrecidos y en el tipo de personal empleado. En este marco, los servicios armados se han hecho cada vez menos frecuentes, concentrándose justamente en determinadas prestaciones. Casi la totalidad de los vigiladores que prestan servicios en edificios, restaurantes, centros comerciales, escuelas, universidades, hospitales, clubes, espectáculos públicos, barrios privados y plantas industriales están desarmados. Muy pocos han pasado por fuerzas armadas o de seguridad. Esto se debe en parte a un cambio en la concepción del servicio de seguridad, que surge en gran medida de una experiencia acumulada de ensayos y errores. Por distintas razones, tanto los prestadores como los clientes han cambiado su opinión respecto al uso de armas en la vigilancia privada. Se considera que la discreción – incluso formas más o menos disimuladas de observación por medios electro-ópticos – es más eficaz que la ostentación de los medios de violencia. Al mismo tiempo, los servicios armados requieren mayores costos de formación, de habilitación y de primas de seguros. Finalmente, la extensión de la figura del vigilador hacia funciones de recepción y control de accesos en lugares de acceso público ha desembocado, tanto por razones de prudencia como por impedimentos legales, en una progresiva desaparición de los servicios armados. Los testimonios de nuestros entrevistados, pero también los datos del Registro Nacional de las Armas y la Encuesta Permanente de Hogares, permiten estimar que alrededor del 25% de los servicios se prestan con armas de fuego. Aunque este porcentaje era mucho más alto hasta hace poco más de una década, el uso de armas sigue siendo en la industria en la seguridad privada mucho más usual que en cualquier otra profesión, salvo las que hacen a las funciones de seguridad pública.

3. Interacciones sobre el terreno

El análisis de las distintas prácticas de vigilancia nos ha mostrado que la producción de seguridad es un proceso que entraña la participación de otras categorías de actores y que los vigiladores no son individuos aislados que sólo tienen una relación unilateral con los objetos de la protección. Para comprender las prácticas del personal de seguridad es necesario interrogarse acerca de sus vínculos con los clientes, con los policías, con otros miembros de la empresa que los emplea y con el público en general. En el marco de esta relación de servicio, la prestación se convierte en algo bien distinto de aquello que había sido planificado en las oficinas de la empresa o de las instrucciones contenidas en el contrato firmado con el cliente.

La relación entre el vigilador, el cliente y el público varía según los “objetivos”. Sin embargo, el conjunto de los testimonios coincide sobre la importancia del trato personal en la producción del servicio. De hecho, un agente de seguridad que no le agrada al cliente, o que tenga problemas con el público, no ha de durar demasiado en el puesto. Será enviado a otro “objetivo”, tal vez alejado de su lugar de residencia y expuesto a las inclemencias del tiempo. Si no logra adaptarse, se buscará su salida de la empresa. Al contrario, el vigilador que gane la confianza y la simpatía del cliente puede construir con él una relación que sobrepase el vínculo contractual con la empresa prestataria que enmarca la relación de servicio. En un primer momento, el cliente requerirá a su proveedor de seguridad que mantenga al vigilador en el puesto y evite la rotación. En el caso de que un nuevo contrato suponga el reemplazo de la empresa proveedora por otra, hecho por demás frecuente en las grandes organizaciones, los vigiladores que – desde el punto de vista del cliente – mejor rendimiento hayan tenido, recibirán la oferta de permanecer en el “objetivo”, aunque eso signifique abandonar la empresa para la que trabajaban y contraer un vínculo salarial con el nuevo prestatario o con el propio cliente.

La relación de confianza entre el cliente y el vigilador es sólo uno de los aspectos del vínculo que los une. Existe una dimensión “funcional” que es también muy importante. Los vigiladores trabajan en el ámbito del cliente y forman parte de un sistema de relaciones en el cual tienen una posición específica. En la división del trabajo de la organización que los acoge, se encargan de las tareas de seguridad. Ahora bien, si la vigilancia es una función diferenciada – y contractualizada – no deja de ser, sin embargo, una actividad bastante poco especializada. Por lo tanto, los usos que los clientes hacen de los servicios que compran terminan por darles una fisonomía propia. Los contenidos de estos usos varían también según los “objetivos”. En algunos casos se requiere que el vigilador se limite a sus exclusivas tareas específicas y se le exige incluso que no interactúe con el personal de la empresa anfitriona o con el público. Esto suele suceder en las empresas, en los lugares de trabajo en general, en los que la afinidad entre el vigilador y los empleados del cliente podría degradar la calidad del servicio. En otros casos, el vigilador es incorporado a la organización de una manera que excede ampliamente los estrechos límites de la función de vigilancia. En el caso extremo, terminan por amalgamarse con las funciones específicas del cliente en un sistema más amplio de la división del trabajo. En los edificios de vivienda, los vigiladores realizan tareas que les son requeridas por los residentes, como recoger las bolsas de basura. En algunos casos, acompañan a las personas con movilidad reducida hasta la parada del ómnibus o el taxi. Ocurre que el vigilador sea comisionado para pagar las facturas de servicios de televisión por

cable o al proveedor de bidones de agua, en nombre del cliente y durante su ausencia. En los lugares de trabajo, hay vigiladores que se convierten en eslabones casi indiferenciados de la cadena de producción del cliente. Hemos visto vigiladores que acomodan los uniformes de los empleados de una fábrica a medida que éstos se retiran, otros que distribuyen gratuitamente los clasificados en la puerta del diario para el cual trabajan, otros que explican a los clientes cómo utilizar un cajero automático o se encargan de organizar las filas de espera cuando les toca trabajar en un banco o en oficinas comerciales de atención al cliente. He aquí un conjunto de interacciones que no estaban previstas en las hojas de instrucciones, pero que contribuyen a definir la posición y la naturaleza del trabajo de vigilador, según las particularidades de cada “objetivo”.

Estas propiedades de las prácticas de vigilancia se deben a una particularidad de los servicios de seguridad: el personal encargado de producirlos está físicamente presentes “en lo del cliente”. Aunque formalmente empleados por una empresa de seguridad, los vigiladores se incorporan de manera específica en un sistema preexistente de relaciones sociales organizado por el cliente de su patrón. Aunque siga sometido a la jerarquía de la empresa que le paga su salario, que le da instrucciones y lo controla a través de un sistema de supervisiones, el vigilador está también sometido a las prescripciones de su lugar de trabajo, cuyos modos de funcionamiento y sus requerimientos son definidos por quienes lo gobiernan. Y ocurre que el vigilador se vuelve a veces más solidario del cliente que de su propio empleador. Aunque haya un supervisor que lo controla a través de un *handy*, o que realiza apariciones más o menos imprevistas en el “objetivo”, lo cierto es que el vigilador está en permanente contacto con el cliente. En las organizaciones de acogida, sean empresas, administraciones o consorcios de edificios, suele haber alguien que se encarga de darle órdenes. Muchas veces, las consignas de la empresa y los requerimientos del cliente están en tensión, incluso en contradicción. La empresa prestataria firma un contrato que la obliga con respecto al cliente que le paga el servicio, pero está también constreñida por normas jurídicas y cláusulas de sus pólizas de seguro, cuya violación entraña riesgos de pérdidas materiales o sanciones más o menos graves de parte de las autoridades estatales. Esta tensión es frecuentemente discutida entre los actores de la empresa prestataria y el cliente, terminando muchas veces en la disolución del vínculo contractual. En estos casos, el cliente dispone de la libertad de optar entre decenas de prestadores que están dispuestos a plegarse a sus requerimientos, mientras la empresa de vigilancia suele tener la limitación que le impone una lucha crecientemente encarnizada por apropiarse de los clientes. En la mayor parte de los casos, es el propio vigilador quien debe manejar este difícil equilibrio entre las expectativas del cliente y las

órdenes del patrón, que no son siempre compatibles. Ahora bien, este manejo de tensiones – que forma también parte de los saberes acumulados en la experiencia de trabajo – es realizado en un marco estructuralmente desfavorable para el vigilador. Dado que constituye el eslabón más débil de la cadena de prestaciones de seguridad, en muchos casos opera como “fusible” y termina pagando por los errores de su empleador o por la imposibilidad de dar respuesta a las expectativas no legítimas del cliente.

Si el agente de seguridad participa muchas veces de las actividades principales de la organización receptora, no es menos cierto que otros agentes de ésta participan de la producción de seguridad, que se convierte así en una verdadera coproducción. Los empleados de las empresas industriales deben respetar consignas relativamente estrictas de “seguridad e higiene”. Los cajeros de supermercados y grandes centros comerciales realizan también tareas generales de vigilancia. Los habitantes de edificios y de barrios privados respetan – y, sobre todo, hacen respetar – las reglas de acceso a las instalaciones. Si no lo hacen, corresponde al propio vigilador el comunicarles con la mayor amabilidad posible, con “tacto”, que deben adecuarse a las normas. En los edificios, existe una relación muy particular entre el encargado y el vigilador. El encargado suele ser responsable de la gestión de desechos, de tareas elementales de limpieza de veredas, entradas y pasillos, de la solución de pequeños problemas – lo que exige conocimientos básicos de plomería y electricidad. Durante nuestra investigación, hemos podido reconocer dos tipos claros de relaciones entre ambas categorías de agentes en lo que atañe a la función de vigilancia. Cuando los agentes de seguridad hacen sus rondas en el interior de los inmuebles, en los baños, en las oficinas o en los ascensores, el encargado queda a cargo del control del acceso y se convierte por un breve tiempo en un verdadero agente de seguridad. En el caso contrario, es el agente de seguridad quien realiza tareas propias del encargado como sacar la basura o prestar servicios generales a los residentes. Esto sucede, sobre todo, cuando el encargado está realizando otras tareas, pero también en los casos – cada vez más frecuentes – en que los residentes han debido optar entre el encargado y el vigilador. En efecto, la creciente sensibilidad de ciertas capas sociales frente a la “inseguridad”, ha llevado en muchos casos a priorizar una función específica de vigilancia frente a la función difusa anteriormente desempeñada por el encargado. En todo caso, se trata de roles relativamente cercanos. Y eso no solamente porque sus prácticas cotidianas tienen muchos espacios de solapamiento, sino también porque existe un flujo permanente de circulación de los mismos individuos entre ambos empleos.

Otra relación sumamente significativa es aquella que el vigilador establece con el agente de policía. En muchos ámbitos, el vigilador y el policía forman parte del mismo dispositivo de

prevención de delitos y otras fuentes de problemas. En los bancos, centros comerciales y algunos espectáculos deportivos, hay una verdadera “división del trabajo policial” (Ericson, 1994) que combina la acción de los guardias privados y los policías estatales. Allí, sus interacciones son sistemáticas. En los bancos, por ejemplo, el dispositivo combina al menos un policía y dos guardias privados: aquél está armado y obligado – por su estatuto de funcionario público – a intervenir en caso de amenaza contra la propiedad y la vida de las personas, mientras que éstos no portan armas y tienen normalmente la orden de no intervenir en tiroteos. En ambos casos, el cliente paga por una prestación particularizada de protección: un contrato de “servicio adicional” con la fuerza pública, un contrato comercial con la empresa de vigilancia. Normalmente, unos y otros agentes vigilan el movimiento general de las personas y las cosas. No es muy distinta la situación en los centros comerciales. Durante las horas de apertura al público, un local importante – alrededor de 10 000 metros cuadrados – utiliza los servicios de quince vigiladores, pertenecientes a dos empresas distintas – una para la vigilancia del predio cubierto, la otra para el estacionamiento y el control de los vigiladores de la otra empresa – y dos policías en régimen de servicio adicional. Durante los horarios de cierre, las instalaciones son vigiladas por sistemas de alarmas y circuito cerrado de televisión, cuyo monitoreo es tercerizado con otra empresa. Este dispositivo mixto –humano y electrónico – constituye una red preventiva de admisión y vigilancia del público, mientras que los policías conforman la instancia represiva en caso de delito.

En sistemas de acción más pequeños y menos complejos, sucede que un agente de seguridad vigila un determinado ámbito – un local comercial, un restaurante o la entrada de un edificio, por ejemplo – y un policía vigila la acera, sin que exista un vínculo contractual con cliente alguno por parte de éste último. Se trata de simples agentes de calle en régimen de servicio público. Ambas categorías de vigilantes interactúan con frecuencia e incluso coordinan su acción. Pueden observarse conversaciones entre individuos de estas clases y no es extraño que los diarieros, floristas o vendedores ambulantes cercanos participen de esta forma cotidiana de sociabilidad. En estos casos, los vigiladores tienen la instrucción explícita de “prestar asistencia a la policía”, lo que no significa participar junto a ellos en situaciones de violencia. Normalmente, deben limitar su intervención a una simple llamada a la comisaría o al comando radioeléctrico. Si la situación es crítica, se limitan a activar una alarma personal que llevan confundida entre sus ropas. En estos casos, así como en aquellos en que el destinatario de la llamada es el supervisor, la empresa de seguridad es la intermediaria entre el vigilador y la institución policial. Por un lado, porque si la crisis es extrema – es decir, si se trata de un ataque armado – el agente no dispone del tiempo y las circunstancias para realizar el llamado.

Por el otro, porque los supervisores – tanto por su rol específico como, muchas veces, por su propio origen policial – tienen un circuito de comunicación más fluido con los funcionarios policiales y pueden así recibir un tratamiento favorable a sus demandas.

En resumen, los servicios de seguridad son dispositivos racionales de prevención de riesgos, pero también ámbitos de interacción entre individuos y grupos en situaciones cara a cara. En efecto, la vigilancia es una relación social que vincula a los agentes de seguridad con los clientes, pero también a los clientes con el público, al público con los vigiladores y a éstos con las demás categorías de agentes que hemos señalado, incluyendo las eventuales fuentes de riesgos (empleados del cliente, miembros reales o aparentes del público, amenazas exteriores de tipo delictivo). Existen, por lo tanto, redes sociales más o menos estables que producen la seguridad deseada por los partícipes de la relación.

Conclusión

En este trabajo hemos analizado las prácticas que ciertos individuos realizan en tanto agentes de seguridad, los saberes que allí se movilizan y las interacciones que allí se entablan. Hemos procurado realizar así una contribución a la descripción de las acciones de los vigiladores, su significado y su inserción en sistemas de relaciones cotidianas con otras categorías sociales. Estas prácticas constituyen el resorte activo de la producción de servicios que se realizan en el marco de intercambios mercantiles. Etiquetas grandilocuentes como “seguridad privada” o “mercado” encuentran allí una parte importante de su sentido. Ahora bien, la verdad de las prácticas no está toda ella contenida en las prácticas mismas. Hemos intentado mostrar que el estudio de las prácticas laborales puede permitir la reconstrucción de los marcos de interacción y de las estructuras sociales en las que dichas prácticas tienen lugar y que contribuyen también a producir su significado. En efecto, no podemos comprender las prácticas de vigilancia sin referirnos – mas no sea de manera implícita – a las transformaciones en las instituciones estatales, a las mutaciones en el modo de organización de las empresas o a los cambios en los estilos de vida de los distintos grupos sociales. Siguiendo este sendero, las ciencias sociales podrán superar las falsas dicotomías entre enfoques macro y enfoques micro, o las fronteras disciplinarias cada vez más borrosas entre disciplinas con una base epistemológica y un objeto común.

Bibliografía

Bellot, Céline y Cousineau, Marie-Marthe

1996 “Le Métro: espace de vie, espace de contrôle”. En: *Déviance et société* Vol. 20, número 4, Lille: IFRESI.

Bourdieu, Pierre

2000 Les structures sociales de l'économie. Paris: Seuil.

Bourdieu, Pierre

1994 Le sens pratique. Paris: Minuit.

Bourdieu, Pierre

1979 La distinction. Critique sociale du jugement. Paris: Minuit.

Brun, Jean-Pierre y Loisselle, Claude

2001 “Le métier de preventionniste. Contexte de travail et profils d'activités”. En : *Relations industrielles*, Vol. 56, número 1, Québec: Université de Laval.

Chantelat, Pascal y Vignal, Bénédicte

2002 “L'intermédiation du marché de l'occasion. Échange marchand, confiance et interactions sociales”. En: *Sociologie du Travail*, Vol. 44, número 3, Paris: Association pour le développement de la sociologie du travail.

Ericson, Richard

1994 “The division of expert knowledge in policing and security”. En: *The British Journal of Sociology*, Vol. 45, número 2, Londres: London School of Economics and Political Science.

Erickson, Bonnie, Albanese, Patricia y Drakulic, Slobodan

2000 “Gender on a jagged edge: The security industry, its clients, and the reproduction and revision of gender”. En: *Work and occupations*, Vol. 27, número 3, Brentwood: Vanderbilt University.

Geertz, Clifford

1978 “The bazaar economy: Information and search in peasant marketing”. En: *The American Economy Review*, Vol. 68, número 2, Nashville: American Economic Association.

Giddens, Anthony

1984 The constitution of society. Outline of the theory of structuration. Cambridge: Polity Press.

Ghidina, Marcia

1993 “Social relations and the definition of work: Identity management in a low-status occupation”. En: *Qualitative Sociology*, Vol. 15, número 1, Dordrecht: Springer Netherlands.

Johnston, Les

1992 *The rebirth of private policing*. Londres: Routledge.

Leidner, Robin

1991 “Serving hamburgers and selling insurance: Gender, work, and identity in interactive service jobs”. En: *Gender and Society*, Vol. 5, número 2, Kingston (Rhode Island): Sociologists for Women in Society.

Lorenc Valcarce, Federico y Beccaria, Alejandra

2006 “Transformaciones sociopolíticas y mercado de trabajo. El caso de la seguridad privada en Argentina”. En: *Estudios del trabajo*, número 31, Buenos Aires: ASET.

Ocqueteau, Frédéric y Pottier, Marie-Lys

1995 *Vigilance et sécurité dans les grandes surfaces*. Paris: IHESI-L'Harmattan.

Shearing, Clifford y Stenning, Philip

1983 “Private security: implications for social control”. En: *Social Problems*, Vol. 30, número 5, Berkeley: Society for the Study of Social Problems.

South, Nigel

1988 *Policing for profit. The private security sector*. Londres: Sage.

Weber, Florence

2000 “Transactions marchandes, échanges rituels, relations personnelles. Une ethnographie économique après le grand partage”. En: *Genèses*, número 41, Paris: CNRS.