

Configuraciones sociales de la inseguridad

La relación entre el sentimiento de inseguridad y los mecanismos de protección en los clientes de seguridad privada¹

Mariana Ramos Mejía

A partir del estudio de un segmento particular de consumidores de seguridad privada, los clientes particulares, la siguiente exposición plantea una problemática específica: la manifestación de la sensación de inseguridad en aquellos que deciden la contratación del servicio de seguridad privada en sus hogares, tanto en sus comportamientos como en sus discursos. Nuestra hipótesis es que las relaciones mercantiles se apoyan parcialmente sobre las creencias y los sentimientos de los grupos sociales (Bourdieu, 1979) También se planteará la relación entre el sentimiento de inseguridad y la adquisición de mecanismos de protección adoptados por los actores, ya sea dentro de sus hogares, como fuera de ellos, delineando la diferencia entre la contratación de un servicio, como es la seguridad privada, y la adopción de comportamientos y actitudes particulares relacionados con el sentimiento de inseguridad.

En primer lugar se describirá el funcionamiento de la seguridad privada tanto en edificios de departamentos y en casas individuales de barrios residenciales y según el caso, el proceso de contratación del servicio. Tanto las razones para la contratación como el proceso que se ha llevado a cabo, es una pieza fundamental para delimitar la dimensión simbólica del servicio. Por otra parte se analizarán los discursos en torno a los sentimientos y representaciones del sentimiento o sensación de inseguridad, asumiendo que operan en los actores de manera que estos modifican importantes aspectos de su vida cotidiana y

¹ Este trabajo se inscribe en la investigación colectiva del 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. Ha contado igualmente con el financiamiento del CONICET.

consecuentemente sus prácticas específicas. Finalmente se planteará como operan en los aspectos subjetivos la adquisición de estos mecanismos de protección.

I. FORMAS DE RESIDENCIA Y MECANISMOS DE PROTECCIÓN

1. La vigilancia

Este trabajo está basado específicamente en clientes de seguridad privada que residen en casas en barrios del conurbano bonaerense por un lado, y departamentos en edificios de Capital Federal por el otro. Dentro de cada una de estas formas de residencia encontramos particularidades en relación a la contratación de seguridad privada. Por un lado, las casas residenciales del conurbano bonaerense se han identificado tres tipos de prestaciones de seguridad privada: los vigiladores en garitas, aquellos que prestan el servicio de rondas, y el control de entradas y salidas del domicilio. También es posible distinguir otros mecanismos de protección dentro de los hogares, los cuales funcionan como complementos de la seguridad privada: rejas, puertas blindadas o alarmas. Aunque estos tipos de protecciones podemos encontrarlos tanto en casas como en departamentos, es posible afirmar que es una forma más típica de protección en las casas. Esto es así porque aquellos residentes en casas se sienten más “vulnerables”, con lo cual han decidido reforzar la protección de sus hogares.

Dentro de los servicios de seguridad privada que han contratado los entrevistados, nos encontramos con una mayoría de garitas, donde se encuentran los vigiladores generalmente ubicados en las esquinas de las cuadras, realizando un control visual de las calles y las casas ubicadas en esas cuadras. En algunos de los casos, este tipo de servicios está acompañado por “rondas” de control, de las cuales se ocupan los mismos agentes generalmente de noche.

Otro tipo de servicio de seguridad privada en los barrios residenciales es el control de ingresos y egresos de las personas. Tanto los prestadores como los consumidores de seguridad privada creen que estos momentos son sumamente riesgosos, puesto que constituyen ocasiones propicias para quienes busquen asaltar, secuestrar o tomar rehenes en búsqueda de robar una casa. Por esta razón, una prestación particular para hacer frente a este riesgo se ha generalizado en los últimos años: se trata de vigilar el momento en que el cliente entra o sale de su casa, normalmente en auto, muy temprano por la mañana o luego del atardecer. En el momento de entrar o salir, el cliente llama por teléfono a la empresa que le ofrece el servicio: cada cliente tiene un código personal – con el cual su ficha puede ser identificada – que debe comunicar al encargado de la base, que enviara luego a un agente (normalmente armado). El cliente y el operador se ponen de acuerdo sobre el tiempo preciso en que el evento tendrá lugar; el agente se desplaza en auto y estaciona delante del domicilio del cliente; espera que el hecho se produzca y luego regresa a la base. Este servicio exige una cierta proximidad entre el local en que funciona la empresa prestataria y las casas que consumen el servicio: el servicio implica la utilización de automóviles para realizar los desplazamientos

También en los edificios de departamento encontramos que el servicio de seguridad privada cuenta con la presencia de agentes de seguridad. Como sucede con otros servicios comunes, este servicio se distribuye entre los residentes con lo cual el costo individual varía según el número total de departamentos; en muchos casos, la relación contractual tiene por intermediario al administrador del consorcio. En un edificio ordinario, con un solo acceso, el servicio de vigilancia es asegurado por un agente de seguridad privada: si es un servicio de 24 horas, normalmente hay dos trabajadores con turnos de 12 horas durante los días de semana y un tercero que realiza los reemplazos durante los días francos de los titulares; la tarea fundamental de estos agentes es vigilar el ingreso y el egreso de personas, tanto residentes como visitantes varios (repartidores, amigos, conocidos, cobradores, etc.). Es en el marco de una gestión global del tráfico de personas que el dispositivo procura evitar las intrusiones violentas o los ataques delictivos.

2. Los complementos de la seguridad privada

La protección de los hogares implica el consumo de un servicio como es la seguridad privada, que viene acompañado por el consumo de ciertos bienes que son ubicados tanto al exterior como al interior del hogar: ya sea los individuos habiten una casa individual o un edificio de departamento, los clientes de seguridad privada cuentan con otros tipos de protecciones en sus hogares. Estos pueden ser rejas, alarmas, o puertas blindadas que funcionan de manera complementaria y reforzando la protección que brinda la seguridad privada. Es más común encontrar rejas en casas de barrios residenciales que edificios de departamento. En cambio, las puertas blindadas son un elemento que se presenta tanto en una forma de residencia como en la otra.

También es habitual que más allá de haber contratado el servicio, los actores expresen la importancia del “bloqueo” de las puertas y ventanas, tanto cuando ellos se encuentran al interior de sus hogares como cuando salen:

Normalmente mi casa la cierro toda cuando llego, no duermo con las puertas abiertas. Cierro la puerta del palier con llave, la puerta del living con llave. (Laura, Empleada en una inmobiliaria, 54 años)

3. El proceso de decisión

En cuanto a la contratación del servicio de seguridad privada, entre los entrevistados que viven en edificios, nos encontramos con que mayoritariamente no han participado en la decisión, generalmente porque al momento de mudarse, el edificio ya contaba con este tipo de servicio. Pero en el momento de elección de la vivienda ha sido un factor que tuvieron en cuenta, como relata una de las entrevistadas:

- Ya estaba, o sea cuando nos mudamos ya estaba, venía como parte de los servicios del edificio.
- O sea que no fue una decisión...
- No, pero si fue una decisión importante para elegir mudarnos ahí. O sea, no elegimos la empresa, pero si lo tomamos en consideración al momento de mudarnos (Violeta, 29 años).

Entre quienes viven en casas individuales en cambio, generalmente la contratación ha sido posterior a su mudanza, lo cual implicó en la gran parte de los casos, una decisión colectiva entre los vecinos, así lo relata uno de los entrevistados que participó activamente en este proceso:

“Hubo una reunión de vecinos por los hechos que ocurrían, no en el vecindario en si, si no por la situación que se presentaba en el país de la inseguridad. Entonces hubo varias reuniones entre los vecinos, y se resolvió poner la casilla. Había que buscar el lugar, coincidió el lugar justo enfrente de la esquina donde estoy yo, poner la casilla.” (Rodolfo, Jubilado, 76 años)

Las justificaciones de contratación del servicio de seguridad entre los habitantes de barrios residenciales, subyacen principalmente en cuestiones como aquello que comenta Rodolfo: “la situación que se presentaba en el país de inseguridad”, a la falta de respuestas por parte de las autoridades ante esta situación, y específicamente la falta de presencia policial.

Entre los vecinos, ha sido posible canalizar esta problemática partiendo desde la interacción e intercambio con otros grupos o individuos con quienes se comparten inquietudes similares y/o experiencias, hasta llegar a la incorporación del servicio de seguridad privada al barrio. Pero para ello se ha pasado por un proceso que trae aparejado la reunión y coordinación de los individuos. Así la decisión de contratación del servicio reviste la forma de una “movilización colectiva”:

...lo afrontamos entre los vecinos. Charlamos entre varios vecinos que teníamos las mismas inquietudes, empezamos a averiguar, costos, como se podía organizar, y así empezó, empezamos prácticamente nosotros. Y muchas cuadras del barrio, vecinos, se fueron adhiriendo porque vieron que se vivía un poco mejor, con una mejor calidad de vida. (Rúben, 73 años, Contador Público, Jubilado)

II. SENTIMIENTO DE INSEGURIDAD Y EXPERIENCIAS INDIVIDUALES

Los clientes de seguridad privada que analizamos se ven atravesados por un conjunto de sentimientos o sensaciones verbalizadas por ellos mismos como “miedo” o “inseguridad”. En algunos de los casos estos sentimientos se relacionan con situaciones específicas de victimización, que pueden ser tanto robos en sus hogares como fuera de ellos. También son recurrentes las expresiones que hacen referencia a una situación más amplia y que podemos llamar “situación de inseguridad”. Esta situación es identificada particularmente con hechos delictivos sufridos por otras personas como familiares, amigos o vecinos o bien por lo comentado cotidianamente en relación a la inseguridad. Una de las entrevistadas asume claramente que existen elementos inconscientes en sus prácticas de protección cotidianas:

Creo que te sumás a lo que dice la gente. Inconscientemente vas sumando algunos actos tuyos, casi inconscientes por lo que escuchás. Y no: “voy a hacer esto porque está pasando tal cosa”. No, cerrás la llave, bueno, sí, 3 vueltas, ¿entendés? Esa sensación tengo, no es que fue demasiado consciente. Fue: hay que cerrar, sí hay que cerrar; hay que mirar para atrás cuando salís de noche, bueno no salís tanto de noche. Antes yo me iba caminando de noche, y que se yo, después de esa época no lo hice más. (Alejandra, Traductora de inglés, 59 años)

Entonces, aunque la sensación de inseguridad pueda estar relacionada o no con experiencias personales de victimización, las situaciones vividas por otras personas pasan a formar parte de su vida cotidiana y a adquirir importancia tanto en sus discursos como en sus prácticas.

De todas formas, los actores que han sufrido este tipo de situaciones reconocen haber sido marcados. En ese caso, se nos presenta el testimonio de Rodolfo que cuenta una experiencia de robo dentro de su hogar:

Una experiencia muy desagradable. Cuando voy a cerrar el garaje, se me acerca un tipo con un revolver largo. Se metió adentro y nos tuvieron 3 horas. Se llevaron bastantes cosas de valor y nos dejaron encerrados en el bano. Lo único que le dije, que me llevaron el auto, que dejaran avisado donde dejaban el auto. Pusieron un número de teléfono y un vecino de Wilde me llamo y recupero el auto

Yo recuerdo que un vecino que vivía en una casa grande, ahí en la calle Larroque, me dijo: 'Yo tuve una experiencia bastante parecida a la suya y, por muchos años, usted va a quedar temeroso'. Y, la verdad, que sí. Cada vez que cerraba el garaje, me parecía venir el tipo (R, 76 años)

Por otra parte, este sentimiento es descrito por los actores, englobado dentro de una sensación de incertidumbre y desprotección permanente, principalmente cuando se encuentran fuera de sus hogares. Por un lado, se identifican como lugares riesgosos aquellos no conocidos o transitados habitualmente, poco iluminados, poco transitados y por otro, a momentos del día como la noche:

- Y vos, por la calle por ejemplo, o sea fuera de tu casa, ¿cómo te manejás con el tema de la seguridad? ¿te sentís insegura?

- No, yo me muevo por zonas en donde no me siento muy insegura. Si tengo precaución de no circular por determinados lugares. No sabría decirte exactamente cuales, pero es como que si voy a ir a un lugar a donde no acostumbro ir, trato de pensar si es un lugar seguro o no y por donde me conviene transitar. Trato de saber bien, por donde voy a estar circulando como para no desorientarme o no perderme en ningún lado. De noche tal vez, si me siento un poco más insegura, entonces trato de no andar mucho por la calle sola en horas de la noche. (Violeta, 29 años)

Pero más allá de la identificación de lugares y situaciones problemáticas o peligrosas particulares, existe la posibilidad de ser víctima de un robo en cualquier momento o lugar, así continúa su relato Violeta:

-Por un lado me genera miedo y por otro lado resignación porque que se yo, le robaron a mi cuñado que es un hombre grande, intimidante si uno lo ve. A mi hermano que es grandote. Entonces, si les robaron a ellos a plena luz del día y sin ningún tipo de problema, la verdad es que no hay nada que se pueda hacer para evitarlo, entonces me resigno a que ya está, si me van a robar, me van a robar y listo.

- ¿Y ellos están asustados, ves que se habla? Tu familia, tus amigos ¿hablan de inseguridad, que se controlan cuando salen?

- No, no la verdad que no. Es como que están también resignados, es más una cuestión de bueno, esto es así. A lo sumo cuidar de no ir por determinados lugares. Yo te digo, por ejemplo a mi hermano le robaron en la esquina de Córdoba y Pueyrredón a las tres de la tarde. O sea que zona super transitada a plena luz del día y le robaron igual, entonces no hay mucho que se

pueda hacer. Es como que están así, reconociendo que esa es la realidad de hoy, y está y conviviendo con eso.

Entonces, la sensación de inseguridad haya sido o no resultado de una experiencia de victimización, adquiere su basamento concreto en las experiencias cotidianas que viven los actores.

III. PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN

Los actores materializan el sentimiento de inseguridad en prácticas específicas, de una manera consciente adquieren comportamientos de prevención o protección ante la posibilidad de sufrir algún robo o situación de violencia.

1. Fuera del marco de la seguridad

Una vez fuera de sus hogares, los actores adoptan un estado de “alerta”, casi permanente, modificando sus comportamientos de manera que puedan prevenirse ante un posible ataque. Así, este comportamiento implica prestar atención cuando se camina por la calle, mirar a su alrededor antes de entrar al hogar, y en el caso de las mujeres, sujetar firmemente la cartera al caminar o mientras están en medios de transporte como el colectivo de línea.

-... así que cada vez que voy caminando, voy siempre mirando para atrás. Ante cualquier cosita, ya...cartera cruzada. Lo que pasa es que me enferma tener que vivir agarrandome todo, y que no puedo ponerme nada, y que no se me vea el teléfono. (Mariana, Empleada del sector privado, 40 años)

Estas medidas también varían con el poder adquisitivo de los actores, el evitar llevar consigo objetos de valor o dinero es una práctica recurrente:

Si voy a volver tarde, evito tener un anillito de oro, no uso prácticamente cosas de valor, ni reloj, ni esas cosas que puedan llamar la atención. (Fernanda, Empleada Pública, 31 años)

De esta manera, existen ciertos objetos que los actores asumen que los ubicarían a ellos mismo en un lugar de “riesgo” y por esta razón las medidas se refuerzan:

En algún momento yo estaba casada y mi esposo tenía un auto importado y lo dejamos afuera, o sea en otra casa que teníamos afuera del país. Y acá el se manejaba con un Corsa, con un auto chiquito, yo tenía terror. (Graciela, Abogada, 56 años)

2. Cambios de hábitos y miedo

Acabamos de ver como son modificadas las prácticas tanto en la vía pública como dentro de los hogares para evitar algún tipo de victimización. Ahora bien, también se ven modificados los hábitos desde lo más cotidiano como los horarios, las salidas nocturnas y los lugares visitados. Esto es notorio en el testimonio de Adrián, quien expresa claramente su situación:

- ¿Modificaste tus rutinas?

- Modifiqué mis itinerarios, modifiqué mis horarios, modifiqué la circulación. Pienso muy bien cuales van a ser los recorridos hasta llegar a determinado punto.

- Tenés auto, ¿lo hacés con auto?

- Sí. Modifiqué los horarios, modifiqué el hecho de ir a algunos lugares. O sea, de hecho sí.

Al ser la noche el momento del día más “riesgoso” para los actores, las salidas nocturnas son las más resignadas. Los entrevistados declaran que este tipo de salidas cambiaron tanto cuantitativamente, salen menos, como cualitativamente, ya que se acostumbra salir en grupo y a prevenir los arribos a sus hogares a altas horas de la noche:

- Salgo considerablemente menos. Si, porque al no tener vehículo, a mi salir, ya me representa, como vivo en provincia si salgo, salgo en capital. Me representa volverme sola a la noche, una, dos, tres, a la hora que sea. Y no me causa gracia

- O sea, que modificaste tus salidas.

- Si, totalmente, cambiamos. Bueno, nos reunimos en casa, dentro de mi casa o en otras. Trato de moverme lo menos posible, lo básico indispensable, salvo que bueno...sino salir como hábito, ya no. No porque junto con la salida tengo que planear la vuelta. (M, 40 años)

En este sentido también la compañía o presencia de otros pasa a cumplir la función de prevención o protección a posibles peligros.

Por otro lado, en cuanto a los lugares donde se concurría habitualmente, algunos entrevistados han declarado que éstos no han cambiado, pero otros identifican claramente los lugares donde ya han dejado de ir por esta situación de inseguridad que se les presenta.

Así relata Hernán su experiencia:

“Por la inseguridad, muchísimo cambié. Por ejemplo, no voy mas a la cancha y cuando voy, voy a platea. Hace 4 anos que no voy. (...) Tengo mucho cuidado en donde dejar el auto. Si la zona se volvió muy fea, muy peligrosa, no voy. Uno se va encerrando en zonas que considera seguras. En realidad me venia cuidando de antes, por suerte tengo auto. No tomo colectivo. A la noche vuelvo siempre en auto.” (Hernán, 39 años)

IV. ASPECTOS SIMBÓLICOS DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN

Hemos visto de qué manera la sensación de inseguridad se plasma en las prácticas de los actores de manera que modifican sus costumbres, contratan el servicio de seguridad privada y refuerzan ésta con ciertos “objetos” que sirven de complemento para la protección de sus hogares. Ahora bien, más allá de las medidas que se adopten en relación a la “situación de inseguridad”, los individuos pueden no sentirse del todo protegidos. Esto puede estar causado tanto por la deficiencia de las empresas prestadoras del servicio, por las falencias de los propios agentes de seguridad o simplemente porque no es suficiente el despliegue de mecanismos de protección para sentirse seguros. Este tipo de situaciones se dan tanto en los habitantes de edificios de departamentos como para los de casas individuales.

En la prestación del servicio los agentes de seguridad privada son una pieza fundamental a la hora de evaluar el mismo, y en la medida en que estos individuos no cumplen con las expectativas pasan a ser un indicador de deficiencia y consecuente sensación de desprotección para los clientes. De esta manera Adrián cuenta su experiencia con los vigiladores de su edificio:

...hemos tenido episodios de guardias de haberlos encontrado en estado de total ebriedad. Maleducados, gente que no estaba en condiciones de expresarse correctamente. Incumplimiento del servicio, errores gravísimos donde yo más de una vez le he tenido que explicar, apercibiendo desde lo que sería mi punto de vista lógico, pero que debiera ser una medida de seguridad, explicarle que deberían hacer y que no deberían hacer como por ejemplo.

Por ejemplo, encontrar a los guardias fumando en la calle a altas horas de la madrugada, donde el pasa a estar en un estado de vulnerabilidad y el edificio, por lo tanto pasa a estar en un estado de vulnerabilidad. Después por ejemplo, nosotros tenemos un escritorio con una silla al lado de la puerta y un blindes que se ve la bajada de la rampa del garage y vos llegás con el auto y el guardia no pararse para ver cuantas personas entran en el auto. Y yo dar cuenta de eso y tener que llamarle la atención y preguntarle, si ellos desde el escritorio están en condiciones de ver y de contar cuantas personas entran en el auto y responderme de malos modos. (Adrián, Empleado judicial, 40 años)

En otros casos, la eficiencia no es evaluada en términos tan específicos, pero existe una cierta desconfianza hacia estos sujetos y por lo tanto no se descansa en la protección que brinda su presencia.

En cambio, para otra porción de los clientes de seguridad privada, el haber obtenido esta prestación funciona como un dispositivo tranquilizador en el cual se apoyan. Es recurrente en los residentes en edificios de departamentos que no han participado en el proceso de contratación, que una vez experimentándolo, se sientan satisfechos con el mismo:

No estaba buscando departamento con seguridad, pero si me dio tranquilidad. Y ahora, una vez que lo tengo, me da un poco de tranquilidad. Que puedo llegar a cualquier hora, llego a las 2 de la mañana, un sábado o un viernes, cuando salgo, y estoy tranquila de que me deja el taxi en la puerta y esta el de seguridad adentro. No tengo que estar dándome vuelta, viendo si hay alguien atrás con un revolver atrás o con lo que sea. (F, 31 años)

Los complementos también cumplen una función en las representaciones de la protección: se sientan o no más seguros con el servicio de la seguridad privada, estos dispositivos generan una tranquilidad extra según el caso.

CONCLUSIÓN

En este trabajo se ha ocupado de mostrar como se plasma en los discursos y comportamientos de los clientes particulares de seguridad privada, el sentimiento de miedo e inseguridad. Es posible afirmar que estos sentimientos pueden ser generados o no por la experiencia personal de victimización. En este sentido, también forma parte de este sentimiento aquello que se representan a partir de las experiencias de otros actores y de la “inseguridad de ambiente”. También, ha sido analizado de que manera los actores no solo deciden comprar un servicio cuya función es la protección de sus hogares, sino también adquieren prácticas específicas en su vida cotidiana, en función de sus sentimientos y representaciones específicas en torno a la inseguridad.

BIBLIOGRAFIA

ARIZAGA Cecilia (2003), *Nuevas urbanizaciones cerradas en los noventa: imaginarios del suburbio en sectores medios*, Documento de trabajo n° 4, Serie jóvenes investigadores, Instituto de Investigaciones Gino Germani, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 46 p.

LORENC VALCARCE Federico (2007), *La mercantilisation de la sécurité: rôles de l'Etat et de l'initiative privée dans la constitution des marches de la surveillance en Argentine*, tesis doctoral, Universidad de Paris 1 Panthéon-Sorbonne, 712 p.

ROMERO SALAZAR Alexis (2002), “Informalización y privatización del control social: respuestas al miedo a la violencia delictiva”, *Sociologías*, n° 8, p. 136-151.

VARELA Cecilia (2005), “¿Qué significa estar seguro? De delitos, miedos e inseguridades entre los adultos mayores”, *Cuadernos de antropología social*, n° 22, p. 153-171.