
¿Qué hace la Seguridad Privada en Santa Fe? Aproximaciones a una de las formas de gestionar la seguridad contemporánea.

DELITO
y sociedad
Revista de Ciencias Sociales

What does Private Security do in Santa Fe? Approaches to one of the ways of managing contemporary security.

 Pablo José Spekuljak

Universidad Nacional del Litoral, Argentina
pablospekuljak@gmail.com

Delito y Sociedad

núm. 58, e0124, 2024

Universidad Nacional del Litoral, Argentina

ISSN: 0328-0101

ISSN-E: 2362-3306

delitoysociedad@unl.edu.ar

Recepción: 22 septiembre 2024

Aprobación: 11 noviembre 2024

DOI: <https://doi.org/10.14409/dys.2024.58.e0124>

Resumen: El presente artículo se enmarca en un trabajo más amplio de la tesis de maestría «Seguridad Privada y su inserción en el gobierno de la seguridad de la ciudad de Santa Fe» y tiene como objetivo general echar —algo de— luz sobre el campo de la seguridad privada en el contexto latinoamericano. Específicamente, se indagan los servicios que ofrece y realiza la seguridad privada, agrupados en tres ejes: el primero de ellos intenta dar cuenta de algunos elementos que permiten enmarcarlos dentro de las corrientes de la prevención situacional en torno a evitar la comisión de un delito; el segundo de ellos, se intenta dar cuenta de toda de una serie de actividades ligadas a la gestión de riesgos en general y de modo más amplio que el meramente relacionado con la inseguridad y, por último, como tercer eje, una serie de actividades de carácter extra securitario que los vigiladores realizan y que se conceptualizó como amalgama proletaria.

Palabras clave: Seguridad Privada, *policing*, amalgama proletaria, vigiladores.

Abstract: *This article is part of a broader work of the master's thesis «Private Security and its insertion in the security government of the city of Santa Fe» and its general objective is to shed some light on the field of security. Private security in the Latin American context. Specifically, the services offered and performed by private security are investigated, grouped into three axes: the first of them attempts to account for some elements that allow them to be framed within the currents of situational prevention around avoiding the commission of a crime; The second of them attempts to account for a whole series of activities linked to risk management in general and in a broader way than merely related to insecurity and, finally, as a third axis, a series of risk management activities. extra security character that the guards carry out and that was conceptualized as a proletarian amalgam.*

Keywords: *Private security, policing, proletarian amalgam, vigilantes.*

Introducción

El presente trabajo nace de las observaciones de ciertas mutaciones y desplazamientos que existen en la sociedad contemporánea en relación a la práctica del *policing*: una profusa cantidad de agentes encargados de la seguridad —y que no pertenecen a estamentos públicos— se encuentran emplazados de modo usual en distintos espacios urbanos: bancos, *shoppings*, estacionamientos, supermercados, organismos públicos, *countries*, edificios, empresas e industrias.

Este aspecto dispara la reflexión en torno al lugar de la seguridad privada y el rol del Estado como monopolizador de la violencia, como garante principal del orden y la seguridad según concepciones tradicionales hobbesianas y weberianas. La seguridad privada, si bien -en principio- no ejerce violencia, ejercerá —como veremos— actividad policial, y lo hará en forma sistemática y numerosa, con tecnología, arquitectura y métodos racionalizados.

Además, se observa que es un fenómeno mundial y en crecimiento: vg. en latinoamérica Guatemala presenta por cada policía (1) unos 6 guardias privados; le sigue Honduras, con una proporción de 5 a 1; y luego Brasil y Panamá, que presentan también una tasa de vigiladores, de 4 a 1 y 2 a 1, respectivamente. En Sudáfrica las estimaciones varían entre 5/7 a 1 (Shearing y Wood, 2003:402) y en Argentina se estipula 1.25 vigilador por cada policía (IDH, 2013:150 y The Guardian, 2017)^{[1][2]}.

El presente artículo buscará indagar en distintos aspectos que nos ayudarán a entender de qué modo la seguridad privada desarrolla sus prácticas y bajo qué racionalidades. Para ello, realizaremos un recorrido sobre tres ejes que emergieron de la investigación: las prácticas y racionalidades de las agencias y vigiladores asociadas a la prevención del delito y vinculadas -de modo complejo, como intentaremos mostrar- con las teorías de la prevención situacional; las enmarcadas en lógicas de la gestión del riesgo que exceden la prevención del delito —tecnologías de gobierno, vinculadas a las anteriormente mencionadas (O'Malley, 2004; 2006)— y por último, aquellas que se anclan en prácticas ad-hoc que se desarrollan en los lugares donde las empresas prestan servicios, y que denominamos amalgama proletaria.

Metodología y breve marco teórico

La investigación abarcó el gran Santa Fe y se realizó entre 2019 y 2021. En primer lugar, debe señalarse la particularidad de que estamos ante un objeto de estudio opaco, que cuenta con poca información oficial disponible y que además es de carácter privado, de modo que no existe obligación por parte de las empresas obligadas a prestar información. Por ello se recurrió a diversas fuentes para intentar conocer el objeto de estudio. En primer lugar, se tomaron en consideración las distintas ofertas de servicios en páginas web a través de una división en grandes, medianas y pequeñas empresas. También se entrevistó a 3 dueños/personal jerárquico de empresas de seguridad^[3], se encuestó a agentes de seguridad privada (el 10% de las 3 agencias, un total de 25 agentes), se realizaron observaciones no participantes en un *Shopping* y analizamos material de capacitación del sector. Por último, se obtuvo un informe de la Dirección de Control del Ministerio de Seguridad.

En relación al marco teórico, se recurrió a dos categorías analíticas: el concepto de *policing*, en su formulación más contemporánea, que excede al cuerpo policial como el exclusivo detentador de dicha actividad. Como norte interpretativo, utilizamos la noción de Stenning y Shearing: «la garantización de una forma de hacer las cosas (un orden determinado), dentro de un dominio témporo-espacial, a través de estrategias simbólicas y conductuales, por parte de una entidad con capacidad y voluntad de actuar como garante» (1991:126). En este sentido puede ser público o privado, puede perseguir fines de lucro o no, puede ser gestionado heterónomamente o autónomamente; y puede ejercerse por la comunidad, por el mercado o por el Estado (Lorenc Valcarce, 2014).

En relación a la gestión de riesgos, se entiende que es una racionalidad que se aplica a las Corrientes de la Prevención Situacional, pero que las exceden, siendo una forma de calcular riesgos y prevenirlos (Castel 1986). O'Malley (2006) sostiene que estas doctrinas tienen un raigambre neoliberal, del 'sí mismo', que conciben principalmente a un delincuente racional, una tipología de delincuente descentrada del contexto social y económico, siendo que «El objetivo central de esta táctica es (...) la reducción de oportunidades para la realización de los mismos (delitos)» (Sozzo 2000:107), focalizada más en los espacios criminógenos que en las personas criminales (O'Malley 2006).

Las corrientes de la Prevención Situacional del Delito

En este artículo, a los fines de no dilatar innecesariamente su extensión, daremos por sobreentendidos algunos supuestos de las «teorías» de la prevención situacional —que podrán ser profundizadas en Spekuljak (2021)— y directamente se referirá que entendemos que algunas de ellas dan forma y orientan las prácticas de las agencias de seguridad en relación a la prevención de delitos, a través de la vigilancia física, la disposición del espacio y los dispositivos tecnológicos. Entonces, algunas de las prácticas de la seguridad privada parecer anclarse en una serie de teorías situacionales «puras»^[4] que, no obstante ello, no pueden derivarse completamente de estas racionalidades^[5], ya que estas últimas tienen sus viajes (Sozzo, 2006 y Carrington et al, 2018) y aplicaciones específicas en los diversos contextos en los que se despliegan, instancias ambas que operan metamorfosis y novedades en la constitución y aplicación de estas teorías.

1. Las teorías «puras» de la prevención situacional del delito y su relación con la seguridad privada

Se recorrerán aquí algunos ejes que permitirán evaluar cuáles son las racionalidades que subyacen a esta actividad empresarial: La oferta de los servicios de las empresas; las voces de los jerárquicos, el relevamiento de actividades de los vigiladores y los materiales de capacitación.

La oferta de servicios de las empresas

Avanzaremos ahora con un breve comentario sobre los servicios ofrecidos tanto por «grandes» empresas (*Prosecur, Guerin, Avipar, Segrup, Brinks*) como por aquellas «medianas» y «pequeñas» con incidencia en la ciudad (*Delta; Escudar; Vanguard; La Colmena; Lheal, Primus, San Miguel, Keeper; Star y Phoenix*). Si bien la mayoría de estas ofrece servicios a hogares y familias —principalmente a través de la comercialización de alarmas—, su principal foco parece estar dirigido a captar grandes clientes del sector comercial e industrial. Esta tendencia parece verificarse en el mercado argentino en general:

El de la vigilancia física es, de los servicios ofrecidos por las empresas de seguridad privada, el más requerido por el mercado. En líneas generales se trata de la presencia de personal de custodia (...) [que] representa el 69% de la facturación total de los segmentos de la industria (Maciel, 2016)^[6].

Suele dividirse la oferta, en Hogares, Negocios y Empresas/Industria. Y acorde a esta división se ofrecen diversos paquetes. En la primer categoría se ofrecen servicios clásicos que buscan la disuasión de los delincuentes por medio de agregar obstáculos a las oportunidades de cometer ilícitos (*target hardening*)^[7]



Fuente: Página Web Prosegur - «Ojo de halcón».

También se gestiona la seguridad de los edificios y los countries; que tienden a disminuir la creación de oportunidades delictivas a través de dispositivos tecnológicos, siendo sólo el servicio *premium* el que cuenta con seguridad física, dando cuenta de los costes y quiénes son los clientes que pueden llegar a afrontarlos, que por lo general no son los hogares y familias —salvo los sectores más pudientes o que se encuentran agrupados en edificios— sino en la industria y el comercio, que tienen la capacidad económica y que, además del rol securitario, utilizan la capacidad operativa de los agentes para tareas propias del cliente, como veremos más adelante.

En la siguiente categoría encontramos los servicios ofrecidos a «negocios y comercios»; que además de los servicios referidos previamente; cuenta con otros sistemas que se adosan a la dinámica propia de un establecimiento de este tipo y su proceso productivo^[8]. En la categoría «Empresas e instituciones», se ofrece una llamativa cantidad de servicios, con una diversificación muy amplia (ingreso y egreso de personas y vehículos; verificación de documentos; control perimetral, estudios de seguridad). También existen servicios de monitoreo con cámaras e integración con los agentes en el lugar; pulsadores antiasalto y seguimiento satelital de mercaderías y vehículos. Todo, por supuesto, con oferta de dispositivos tecnológicos.

Por último, en relación a la «Vigilancia» clásica, ofrecen servicios presenciales con o sin armas. Sin embargo, las empresas consideran «que un agente armado es más riesgoso. Por eso lo cobran más caro» (Entrevista G. Pinto, Prosegur), dirección acorde a lo relevado en la investigación por cuanto intentan que los servicios sean preventivos y desarmados, a los fines de disminuir el riesgo de sucesos que, además de desagradables, puedan ser costosos patrimonialmente para la empresa. También figuran escoltas; servicio de guardaespaldas, asesoramientos en desplazamientos internacionales; vigilancia «flexible» —las rondas de visitas de control—; servicios de protección personal y de custodia de mercaderías.

Por último, algunas de estas empresas ofrecen una variada gama de servicios de ciberseguridad, un fecundo campo a explotar por las agencias de seguridad, con formas de protección contra un tipo de delito muy específico, por fuera de los cánones más clásicos del delito común y predatorio.

También entre las empresas referidas existe una llamativa línea para *shoppings* de una de las agencias (casi un hábitat natural para la seguridad privada) llamada «compras distendidas». Ya desde el nombre surge patente el orden instrumental requerido por el cliente donde el objetivo final de la vigilancia es la satisfacción del usuario del shopping con el entorno, lo que se efectiviza a través de una serie de dispositivos y operaciones: supervisión las 24 hs; cabinas y garitas; apoyo con la central de operaciones; móviles propios para respuestas rápidas; *software* de control de accesos a predios, de control vehicular; barreras automatizadas; sensores, pulsadores de pánico; controles de ronda; centrales de monitoreo y alarmas.

Para finalizar, resulta importante tener en consideración que los servicios analizados se asientan en formas «preventivas» en torno a la disuasión (que se acompaña de señalética, uniformes, balizas, cartelería) como la minimización de los riesgos (el control de espacios y movimientos, la detección temprana de acontecimientos, los *outsourcing* de caja, las vigilancias dinámicas, tecnología, etc). Todos los servicios se venden en programas «integrales» que se adaptan a las necesidades específicas del cliente, encastrándose en la organización y siendo muchas veces «parte del equipo», pieza fundamental de estas «plásticas» maquinarias securitarias, que se estructuran y entrelazan conforme las demandas y posibilidad de costeo de los clientes, lo que deriva en un *victim controlled policing* (Shearing and Stenning, 1983, p. 500). Es decir, un sistema de vigilancia a medida del cliente, signado por una fuerte «adaptabilidad» a distintos escenarios y al entorno laboral. Incluso, a veces, la integralidad se acopla con otros dispositivos que no son del ámbito securitario, como los servicios de limpieza o la gestión de riesgos múltiples, como veremos, los que, de nuevo, actúan «integralmente» entre sí.

(...) adaptar en cada momento la seguridad con los ciclos de producción y actividad del cliente. Diseñar el mix de servicios que se precisa en cada momento. Qué tecnología es preciso incorporar para hacer posible la solución y de qué modo puede PROSEGUR financiarla, sin necesidad de acometer al cliente. Optimizar los servicios integrándolos en una solución operada de manera coordinada, todo ello incrementando la seguridad, con cuotas fijas mensuales (...) entender la seguridad como un elemento incluido dentro de la cadena de valor de las empresas, nos hace diferentes (video institucional Prosegur)^[9]

La prevención situacional en las prácticas securitarias privadas según las voces de los jerárquicos.

Si bien resulta difícil encapsular las prácticas de la seguridad privada por su particular heterogeneidad, como mostramos precedentemente, sí parece existir un núcleo duro que las unifica: observan, registran y reportan. Avanzando en el punto de este apartado, los dueños de las agencias tienen claro que trabajan con una matriz preventiva, donde subyacen algunos de los postulados de las corrientes de la prevención situacional:

[los hechos delictivos] Son poco frecuentes. Es disuasiva nuestra actuación. Si yo tengo la seguridad de que en un determinado lugar tengo un botín que me quiero llevar, voy a hacer todo lo necesario para poder sortear todas las barreras para llevarme eso. Ahora, en Santa Fe (...) el delito es ocasional, son robos de ocasión. Hay mucha gente que va tanteando los picaportes... entonces si yo veo que hay un tipo que está atento con una linterna, y veo que hay alarmas, porque hay carteles... los tipos no son boludos (...) son muy inteligentes, entonces los tipos no quieren problemas, quieren entrar a un lugar donde no quieren problemas... y si supongo que hay alarmas y supongo que hay cámaras...y la piensan y no van... eso es disuasión. Pero siempre hay que estar atentos... eso le digo a mi gente... (Entrevista S. Guerrero, Datatec).

En este apartado emerge, como adelantamos, muy claramente el postulado de las Corrientes de la Prevención Situacional en relación a la prevención, a la disposición del ambiente, el recurso a la figura del delincuente de las teorías de la elección racional, aquel que realiza un cálculo sobre los costos y beneficios de la acción, y decide ejecutar o no el acto. Continúa Guerrero:

yo creo (...) que la represión del delito la tienen que ejercer profesionales (...) Nosotros estamos en el área preventiva. Yo necesito generar una "acción psicológica" al tipo que me viene a robar un paquete de yerba al supermercado (...) Yo siempre le digo a mi gente: ustedes bien parados, con las manos atrás, no tocándose la oreja, sin el celular, tienen prohibido fumar, bien parados, con prestancia, con buena educación pero con firmeza. Vas a disuadir más que si te ponés prepotente (entrevista S. Guerrero, Datatec)

En el mismo sentido se expidió el dueño de Primus, respecto del impacto disuasivo de un vigilador. Del análisis de los relatos se extraen varios ejes que vertebran la seguridad privada. En primer lugar, la claridad con que se estructura la actividad desde una matriz preventiva-situacional, en detrimento de la intervención represiva —más típicamente policial— a través del diseño de un escenario desventajoso para la decisión del potencial delincuente de cometer un delito, a través del reforzamiento de costes en detrimento de los beneficios a obtener —buscando desalentar la comisión de una acción delictiva—.

Los dueños y personal jerárquico entienden que por lo general la actividad disuasoria que realizan da resultados, y ello resulta interesante a la luz de que los tres entrevistados manifestaron que eran poco frecuentes los hechos delictivos en los lugares que custodiaban.

Por otro lado, respecto a la problemática de los robos con armas de fuego, que quizá podría pensarse como un primer factor ante el cual un comerciante o empresario decide contratar seguridad privada, de las entrevistas a personal jerárquico y dueños surgió que:

tenemos 3 cadenas de supermercados (...). Ahí hacemos dos trabajos fundamentales. La gente (guardias) no está armada ahí, por ende nosotros no estamos para evitar el robo a mano armada. Eso lo hace la policía de la puerta para afuera. Nosotros asesoramos: si vos querés evitar esto, tenés que poner un policía de adicional armado en la puerta pagado por vos, que esté «al pedo» ahí, pero que esté ahí, disuasivo. Y nosotros nos encargamos de controlar que el personal tuyo no te robe. Es impresionante la cantidad de gente que agarramos, impresionante. Y después tenemos el robo de las mecheras (Entrevista a S. Guerrero, Datatec)

De este modo, se produce una división del trabajo policial que coloca al personal de Servicio de Policía Adicional como responsable de la seguridad contra los robos a mano armada (más bien «externa») y que ello resulta la condición de posibilidad para que la seguridad privada despliegue las tareas relativas al control interno» del establecimiento, en relación a los hurtos menores tanto del personal como de supuestos clientes, entre otras tareas.

Ello es consistente con lo señalado por Shearing (1983), que concluye que la seguridad privada parece enfocarse más en identificar y modificar «puntos ciegos» en las empresas que en aprehender o castigar a los individuos que efectivamente roban: de este modo se abre la puerta a una nueva forma de ofensores, aquellos que crean las oportunidades que amenazan los intereses de los clientes. Ello remite directamente a las teorías de la prevención situacional en donde «la oportunidad crea al ladrón», y lo importante es reducir la posibilidad de un nuevo evento indeseado, antes que castigar efectivamente a quien lo hizo

su preocupación no es qué impacto tiene la reducción de riesgos para los ofensores o las víctimas individualmente, sino que toda la dicotomía «ofensor-víctima» es eclipsada. Su foco está en las poblaciones y oportunidades (Shearing, 1997:6 -la traducción me pertenece-).

Estas políticas preventivas promueven en consecuencia una nueva modalidad de la vigilancia: la «detección sistemática». Existe vigilancia en el sentido de que el objetivo que se pretende es el de anticipar e impedir la emergencia de un suceso no deseable, esto es, la anomalía o el comportamiento desviado (Castel, 1986), entendiendo al mismo como un hecho social normal, y adoptando una estrategia de control basada en la administración de los mismos, más que en su juzgamiento:

observan al delito como una continuación de la interacción social normal, explicable por referencia a patrones motivacionales standard. El delito se transforma en un riesgo que debe ser calculado (tanto por el infractor como por la potencial víctima) o un accidente que debe ser evitado, más que una aberración moral que necesite ser explicada (Garland, 2005:450-452; cit. por Muñoz Oller, 2019:153)

La prevención situacional en las prácticas de los vigiladores, por los vigiladores.

A partir de la encuesta referida en la metodología, se procedió a consultar a los vigiladores sobre la realización —o no— de distintas tareas en sus jornadas ordinarias. Así, consultados sobre si recordaban haber participado de algún hecho grave, arrojó que sólo tres de los veinticinco encuestados tuvo participación en algún hecho de esas características. Teniendo en consideración que la pregunta abarcaba toda la carrera de vigilador (de un promedio de 7 años de duración entre los agentes encuestados), y que dos de los hechos indicados así son un incendio y un intento de hurto. Así, podemos desglosar tres alternativas posibles: 1) que la prevención efectivamente da resultados y la presencia del vigilador disuade efectivamente la comisión de actos delictivos; 2) la seguridad privada se encarga de muchas otras cosas además de la seguridad siendo por ello de carácter tangencial la ocurrencia de hechos delictivos en funciones, o 3) ambas se combinan, opción que creemos es lo que ocurre, como veremos en el punto 3 del presente artículo.

En el mismo instrumento de recolección de datos, en el bloque relativo a la prevención de crímenes y de comportamiento antisocial, se buscó capturar las actividades y técnicas específicamente preventivas que realizan los trabajadores:

La actividad más significativa, en la que se asienta gran parte del dispositivo de prevención es el control de accesos, que contó prácticamente con unanimidad de respuestas positivas (9 de cada 10), así como el patrullaje a pie manteniendo presencia visible y disuasoria a posibles delincuentes (9 de cada 10). Otro dispositivo central es la videovigilancia (7 de cada 10). La activación y desactivación de alarmas implica una proporción menor, lo que puede deberse a condiciones de especialidad dentro de las prestaciones de la seguridad privada.

En un segundo lote, encontramos las tareas de cerrar y abrir oficinas (5 de cada 10) y reportar y asegurar propiedad insegura de los visitantes (6 de cada 10), actividad focalizada en mantener el orden instrumental de las cosas y prevenir riesgos que hagan displacentera la visita del cliente al establecimiento o que se corran riesgos innecesarios que el vigilador debe evitar se consumen.

En tercer lugar, sólo 2 de cada 10 realiza tareas de escolta de efectivo (cuando cierran las cajas de comercio o se realizan pagos importantes por parte de los clientes) y una pequeña porción (sólo 4) indicó que vigila a «personas importantes. Todas estas actividades se enmarcan en dispositivos preventivos que buscan asegurar situaciones y disminuir los riesgos de la comisión de delitos a través del *target hardening*.

Por otro lado, en el mencionado instrumento también se intentó captar aquellas ocasiones en las cuáles los vigiladores detectan la comisión de un evento indeseado; y la reacción consecuente. Como principio, los vigiladores anclan sus facultades y poderes en los derechos de propiedad de los clientes que los contratan, por lo que tienen un amplio abanico de pequeños resortes para hacer cumplir las normas que, a su vez, el cliente expresa deben ser respetadas y que no necesariamente encajan con conductas descritas en el código penal: esto es, puede haber delitos sin víctimas que no importen a los clientes, o la elección de permitir ciertos pequeños delitos, con el fin de no realizar controles excesivos o invasivos de la privacidad que produzcan experiencias displacenteras (vg. cámaras en el probador) y terminen ocasionando un perjuicio mayor al dueño del establecimiento. Por otro lado, puede haber prácticas también que no sean toleradas por el establecimiento y que no se correspondan con delito penal alguno (vg. entrar con el torso desnudo a un banco, o permanecer en un casino sin participar en los juegos de apuestas).

Una de las herramientas principales emanadas del derecho de propiedad consiste en prohibir ingresos a los establecimientos, y es otra de las características troncales que encontramos en la prestación de los servicios de la seguridad privada. En ese sentido, casi la totalidad de los vigiladores encuestados manifestó realizar habitualmente estas tareas. Como espejo de esta situación, preguntados si tuvieron que excluir personas de los establecimientos, aproximadamente la mitad indicó hacerlo. También, en la misma dirección, manifestaron ser aquellos encargados de pedirle a la gente que desista de comportamientos definidos como «antisociales» (gritar, correr en las instalaciones), intervenciones de carácter más disciplinarias próximas, quizás, a las tareas primigenias de la institución policial. En este sentido, una amplia mayoría de trabajadores manifestaron realizar estas tareas (8 de cada 10).

Consultados sobre el uso de la fuerza —un aspecto sumamente importante para obtener la fisonomía de la actividad de los vigiladores—, la encuesta da cuenta de la matriz preventiva del trabajo y el espíritu de realizar las acciones por fuera del ámbito de la violencia física. Así, sólo 3 de los 25 vigiladores reconoce haber usado la fuerza alguna vez en su función. De esos 3, sólo 1 reconoció que es «muy frecuente», consignando los restantes «poco frecuente» y «muy poco frecuente». Esta parece ser una característica esencial del *policing privado*, y da cuenta de la organización en torno a la prevención y la evitación del ejercicio de la violencia^[10].

Luego, hay una serie de datos que resultan interesantes de la encuesta: dentro de las tareas de *policing*, encontramos que la actividad represiva de «hacer cesar los incidentes por comportamiento molesto» aparecen con una alta participación de los vigiladores (8 de cada 10), siendo eventos que no tienen una relación al menos inmediata con hechos delictivos. Una cantidad algo menor (7 de cada 10) refirió encargarse de otros incidentes no criminales habitualmente y, aún, una porción mucho menor (3 de cada 10) refirió responder a incidentes criminales o riesgos de seguridad entre sus tareas, aunque refirieron que es «poco frecuente» o «muy poco frecuente».

Por último, sólo 4 de cada 10 vigiladores refieren que entre sus tareas se encuentra la de aprehender ofensores, arrojando como corolario que 6 de cada 10 vigiladores consideran que la aprehensión no forma parte de sus tareas —quizá por el dogma preventivo, o por considerar que no sucede habitualmente en su trabajo o que de ello se encargará la policía—. Estas hipótesis —ya sea conjuntas o separadas— nos permiten pensar cómo en la seguridad privada se diluye el aspecto de represión del delito más típicamente policial. En el mismo sentido, en las entrevistas los dueños y el personal jerárquico refirieron que ante asaltos a mano armada la instrucción es permanecer calmos y tratar de recolectar información, antes que actuar y tratar de aprehender al ofensor.

OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE

Se hicieron dos observaciones participantes —truncadas por la pandemia— a los fines de poder corroborar una observación directa del trabajo de los vigiladores y las estrategias que despliegan las agencias de seguridad. De las mismas, y tratando de evitar generalizaciones muy amplias por la baja cantidad de observaciones, podemos aventurar algunas ideas al respecto de las prácticas de los vigiladores. Las observaciones se hicieron en el Shopping la Ribera, en horario vespertino, dos días de semana, por alrededor de una hora y media cada una.

Con este método se pudo notar que la arquitectura del lugar es amplia, con locales vidriados que permiten la visual de todos los movimientos al interior del establecimiento. Además, la disposición del *Shopping* permite observar todo el establecimiento desde una punta a la otra —a excepción del amplio patio de comidas—. Tiene cámaras en el exterior —llamativamente no detecté en el interior, en los espacios comunes—, y hay sólo 2 vigiladores en el establecimiento. Realizan rondas periódicas, y tienen un puesto de control en el ingreso sur (desde el estacionamiento) —control de accesos—.

La empresa contratada es Segrup y es una guardia no armada, la simbología es civil, de camisa blanca y zapatos (no borceguies). Los guardias mantuvieron rondas —individuales— relativamente constantes de 10 a 20 minutos, y mantuvieron el control visual —al ser un rectángulo amplio con 2 ingresos— casi en cualquier punto de su ronda en el que se encontraban. De lo observable, la rutina consistía en «patrullar» el espacio, con apoyo en los controles de acceso —mantuvieron charlas con empleados de comercio en los extremos norte y sur del establecimiento comercial—.

Este sistema, a simple vista puede parecer insuficiente: una cantidad masiva de personas y de locales comerciales para sólo dos vigiladores. Ahora bien, se realizó una entrevista informal con un empleado de una cafetería del patio de comidas que refirió que ante cualquier necesidad de seguridad, se llama a «Información» del *Shopping* que centraliza las actividades y desde allí se comunican con los guardias y los dirigen:

[Ante alguna eventualidad] lo único que hacemos es comunicarnos con la seguridad, si vos ves uno patrullando lo buscás y le decís «che me pasó esto». Sino hay que llamar a Informes y ellos lo contactan. Está todo centralizado en informes del shopping (Entrevista empleado Cafetería Havanna).

En este sentido resulta interesante pensar entonces que todos los empleados del *shopping* actúan como una especie de dispositivo encastrado de policing, una especie de «actividad policial comunitaria para el lucro»^[11]. Son los ojos de los guardias y realizan trabajo de vigilancia junto a ellos —quienes luego se encargarán de lidiar con el problema—, resultando ello en una ampliación de la red privada de policing al interior del establecimiento comercial.

La prevención situacional en los procesos de formación

En primer lugar, debe señalarse que los vigiladores y las empresas no tienen ningún tipo de requerimiento en capacitación o formación del personal, atento la actual normativa vigente, siendo las empresas privadas quienes toman —a veces— a cargo esa vacancia.

Encontramos huellas de las teorías de la prevención situacional del delito en estos procesos de formación y capacitación de los trabajadores del área. En primer lugar, aparece nítida en el libro de Rolando Garavaglia (2000), que tiene una importancia gravitante atento a que el mismo es dueño de una de las empresas de seguridad más importantes de la ciudad, por lo que es una recopilación de experiencias y formas de realizar las prácticas de los vigiladores (y que se utiliza como capacitación para los vigiladores de la empresa), y contiene una descripción detallada de técnicas y procedimientos para llevar adelante distintas tareas rutinarias que componen el dispositivo de prevención situacional, lo que puede echar luz sobre los mismos.

En primer lugar, expone que trabajan para la protección de bienes y personas y que el modo de llevarlo adelante es la prevención: «para las agencias de vigilancia y seguridad privada y sus vigiladores la misión es la prevención, no la acción ni la represión» (Garavaglia, 2000:15). A partir de allí, se organizan una serie de dispositivos y conductas preventivas del delito y del riesgo en general, y de funciones de encastramiento en la organización. Aquí se detallan funciones genéricas que deben realizar los guardias de seguridad; infinidad de tareas cotidianas y sistemáticas que se integran muchas veces con tecnologías, y que constituyen juntas el dispositivo de gestión de riesgos que busca prevenir delitos —pero, también daños o pérdidas innecesarias—. El libro ofrece un compendio detallado de las tareas, deberes y obligaciones, hábitos, técnicas y procedimientos que debe tener en consideración un agente privado al momento de realizar su trabajo cotidiano^[12] (Garavaglia, 2000:31-69; 141-181), que son vertebrados por una racionalidad con un pronunciado acento de carácter preventivo («verificar la existencia de ventanas con cerraduras rotas, cercos deficientes ...»), control de ingreso y egreso de personas o empleados, control de accesos, la ronda (Idem).

En segundo lugar, encontramos huellas de la prevención situacional en una serie de capacitaciones a los empresarios que se encuentran disponibles en la página *web* de una de las Cámaras empresariales del sector (CAESI)^[13], que nuclea a las agencias de seguridad. En este caso, el objetivo fue indagar en las distintas recepciones de las ideas de las Corrientes de la Prevención Situacional que circulan en el ámbito de la seguridad privada.

Los disertantes en sus exposiciones se refieren expresamente a la prevención situacional y el diseño ambiental (CPTED, *Crime prevention through environmental design*), proponiendo la utilización de las distintas tecnologías (sensores, comunicadores, CCTV, controles de acceso y registro de acceso), de procedimientos (prácticas estandarizadas, gestión del riesgo, prevención) y de la arquitectura (barreras, muros, disposiciones, cercos), citando directamente a Newman (1972) y la teoría del espacio defendible —que busca modificar el ambiente para hacerlo más seguro, buscando reducir la posibilidad de la comisión de ilícitos—.

También, desde las capacitaciones de la CAESI se intenta ilustrar a los empresarios que integran la cámara para que vendan como valor agregado el CPTED, es decir, el cambio de paradigma de la venta de un servicio básico (tipo sereno) a uno más complejo.

Ello parece encontrarse en sintonía con las entrevistas a los jerárquicos/ dueños y los servicios ofrecidos por las agencias de seguridad que previamente analizamos y que basan sus estrategias en métodos preventivos, valiéndose para ello de la arquitectura, tecnologías y procedimientos.

2. Exploraciones de las agencias de seguridad más allá del campo del control del delito: de la seguridad a la «protección integral»

En este apartado se intentarán revisar algunas prácticas que desarrollan las agencias de seguridad y que se ubican por fuera de la órbita estrictamente relacionada con el delito. En el marco teórico se dio cuenta de autores que refieren que las empresas de seguridad privada brindan sus servicios orientados a la gestión racional de riesgos, con un énfasis específico en la cuestión securitaria, basando sus dispositivos y tácticas en la prevención situacional del delito. De la presente investigación surgieron también otros aspectos de las actividades que las agencias desarrollan, esto es, todo un abanico de riesgos múltiples ajenos a la esfera clásica de la «inseguridad» propiamente dicha. Refiere Castel (1986) que:

Las ideologías modernas de la prevención están sobrecargadas de una gran ensoñación tecnocrática, racionalizadora, que pretende el control absoluto del accidente, concebido éste como irrupción de lo imprevisto. En nombre del mito de la erradicación total del riesgo tales ideologías construyen en su propio provecho un enjambre de nuevos riesgos que, a su vez, se convierten en blancos de intervenciones preventivas (Castel, 1986:233).

Entendemos que en el afán de la diversificación de la oferta y la consecuente búsqueda de nuevos mercados, las empresas de seguridad privada fueron ampliando cada vez más sus horizontes incorporando nuevas formas de «colonizar el futuro» (Giddens, 1991 cit. Shearing, 1997:5) más allá de lo meramente delictivo.

Estos servicios tienen la particularidad de ser ofrecidos integralmente, una palabra clave en el sector. Los servicios se integran y generan nuevas formas de protección contra «daños» o «riesgos» —que pueden llegar a ser delitos— pero también otros eventos que responden a una serie de organizaciones y estructuras que no se condicen con la provisión de seguridad arquetípica de la policía —ni actual, ni históricamente— como tampoco con los sentimientos de «inseguridad». Es así que las agencias diagnostican toda una nueva variedad de riesgos relativos a la salud, los daños y las pérdidas que deben ser gestionados, minimizados y tratados.

Antes de comenzar, vale puntualizar que este modelo de gestión de riesgos si bien se encuentra acentuado y enfatizado en la punta de la pirámide de las empresas de seguridad privada más poderosas, las prácticas por ellas desplegadas «suelen ser observadas con atención por las empresas pequeñas y medianas» (Lorenc Valcarce, 2014:91), de modo que aquello que ocurra en la cima impacta también en el resto de la pirámide, colándose también esta retórica con sus respectivas prácticas entre las empresas medianas y pequeñas.

La gestión del riesgo —más allá del delito— en la oferta de las agencias de seguridad.

Por lo general son servicios que las empresas ofrecen y que pueden entrelazarse con aquellos que podríamos considerar más relacionados con el delito. Pero también pueden ser autónomos. Prosegur, ofrece como servicio adicional gratuito: 3 asistencias de plomería; 3 asistencias de gasista; 3 de vidriería, 3 de cerrajería, 3 de electricista, reparación de PC y asistencia legal; siendo formas de prever incidentes indeseables, de «asegurarse» la resolución y el manejo de los mismos. También se ofrece el servicio de «localización vehicular» donde por ejemplo se ofrece un «alerta de velocidad» que se orienta al control parental o un servicio de monitoreo y control de vehículos que puede ser utilizado como una integración de los procesos de control del negocio, a una gestión más global de los riesgos que tienen más relación con la utilización eficiente de los automóviles de las empresas y el correcto cumplimiento de los tiempos de la organización.

También se observa que existen servicios de protección contra incendios; archivo de documentación e informes prelaborales (—Avipar—); también se ofrece control de normas de higiene y seguridad. En este sentido, vemos cómo se acoplan e interconectan la organización empresarial, la gestión de riesgos y la prevención del delito.

Las empresas también ofertan asesorías en análisis de riesgo (vg. «Global Risk Advisory» —Prosegur— y «proyectos integrales de seguridad empresarial» —Avipar—) que tiene como objetivo calcular la viabilidad de determinados negocios y proyectos corporativos, el análisis y monitoreo de riesgos en general, la planificación y logística securitaria en distintos contextos, como también la formación del cliente en la gestión del riesgo; todos aspectos que se inscriben expresamente en esta lógica. También aparece en el catálogo una categoría de servicios tecnológicos que se ofrecen autónomamente o combinados. Dispositivos técnicos que pueden enrolarse en la búsqueda de la prevención del delito, pero también funcionan en dirección al control y gestión de los riesgos: una forma de administrar los espacios, los empleados, proveedores, etc.; es decir, de la empresa en general.

Refiere una de las empresas en su portal web: «Identificar y dimensionar adecuadamente los riesgos, idear e instrumentar los medios necesarios para prevenirlos y supervisar el correcto funcionamiento de esos medios es nuestra misión esencial»; y también, «Fiel a los lineamientos originalmente propuestos, la firma ha orientado su accionar a la prevención concibiéndola como el conjunto de medidas que se adoptan para evitar de manera anticipada eventos dañosos o negativos»^[14].

Algunas de las empresas analizadas tienen mayor dedicación de tareas relacionadas con lógicas internas de administración y organización empresarial: *outsourcing* de tesorería; consultoría de medios de pagos que analiza los métodos y formas de organización al respecto; transporte de mercadería sensible (incluso a escala internacional); recuento de valores, etc.; como también una serie de consultorías, auditorías, capacitaciones y entrenamientos, que permiten pensar los nuevos horizontes de servicios de las compañías securitarias: «Nuestro servicio de consultoría en seguridad ofrece diversas soluciones a medida con un objetivo común: la prevención de riesgos»^[15], donde los delitos son un riesgo más —pero no el único— a ser minimizado y gestionado.

También las medianas y pequeñas empresas parecen anclarse en el control sobre la cadena productiva de sus clientes, de acuerdo a determinados estándares de eficiencia y seguridad, donde, vg.: cada empleado debe realizar el trabajo asignado, el modo en que debe ser realizado (vg. utilizando los elementos de seguridad), monitorear la presencia o ausencia del personal en determinado momento y lugar, todo lo que es estrictamente vigilado a través de estos dispositivos.

Por último, debe señalarse que también existen empresas que poseen una fuerte impronta en el agregado de valores de uso a sus servicios: brindan servicios de limpieza, traslados, *coaching* y otras capacitaciones empresariales e incluso para personal vigilador en general. Tienen un gran abanico de prestaciones, entre ellas «Infidelidades. Búsqueda de bienes. Seguimientos. Esclarecimientos de homicidios. Asistencia en secuestros. Informes de adicción» (La Colmena).

La gestión del riesgo más allá del delito en los instrumentos de formación de la seguridad privada.

En el libro de Garavaglia (2000) citado más arriba, además de las tareas específicamente securitarias, se mencionan otras que condensan y cristalizan este viraje de la seguridad privada desde la seguridad propiamente dicha a la protección integral (*safety*). Así, entre las tareas de los vigiladores se señala que deben «controlar mediante rondas internas por la planta posibles pérdidas de agua, gas, vapor, combustibles, etc.» o «verificar si se encuentra materia prima, mercadería, equipos abandonados o estibados en forma tal que puedan deteriorarse»; como también una sección completa relativa al aprendizaje de primeros auxilios y otra a la prevención y lucha contra incendios. Estas son, claramente, actividades que exceden por completo la noción clásica de seguridad, y avanzan en una protección de los bienes y las personas mucho más integral: «Estas prácticas, en apariencia banales, constituyen sin embargo, el elemento activo de un dispositivo racionalmente organizado para la prevención de riesgos múltiples» (Lorenc Valcarce, 2014:102). «El vigilador en una ronda siempre hecha a conciencia y con responsabilidad no sólo puede prevenir un robo, o hurto, asalto, daño, sino también detectar principios de incendio, derrumbes, roturas de cañerías de gas, agua, pérdida de la energía eléctrica» (Garavaglia, 2000:36), todo un compendio de eventos que se relacionan en la prevención de todo tipo de daños, entre ellos, quizá como el principal aunque no exclusivo, los de naturaleza delictiva.

Por otro lado, la presencia manifiesta de esta racionalidad en el campo de la seguridad privada también puede observarse en la página web de la CAESI previamente referida. Allí se hace mención a que el trabajo preventivo —del delito— viene acompañado de una serie de evaluaciones de diagnóstico, que se anclan en un concepto integral de seguridad, como colocar cercas para que los niños pequeños no vayan a un lugar de tránsito vehicular. Además, se encuentra *colgada* una capacitación que específicamente se titula «La importancia de los estándares en la gestión del riesgo»^[16] donde se aborda la problemática intentando promover este tipo de prácticas en el campo de la seguridad privada. Para ello, el conferencista se ancla en las normas certificadas ISO 31000 (sobre gestión de riesgos empresariales en general) y plantea una serie de hipótesis y la forma de desarrollar el modelo en el campo de la seguridad. De este modo se observa, liminarmente, como la gestión de riesgos resulta una técnica promovida y valorada en el sector securitario, un modo en que se deben modelar las prácticas securitarias en las empresas del sector^[17].

La norma ISO 31000 reúne un conjunto de definiciones y estándares de la Organización Internacional de Estandarización (por sus siglas en inglés) para llevar adelante una exitosa gestión de riesgos, entre ellos, por una agencia de seguridad. Aquí únicamente indicaremos que define al riesgo como «el efecto de incertidumbre sobre el objetivo dispuesto», esto es, por ejemplo, el objetivo de un *shopping* sería que la gente pueda pasear y consumir en un ámbito pacífico y armonioso. Todo lo que atente contra ello -aunque no sea un delito- es considerado un riesgo y debería ser diagnosticado y en la medida que el costo no supere el beneficio, ser neutralizado.

Podemos observar cómo la técnica de la gestión del riesgo se encuentra ampliamente diseminada en el ámbito de la seguridad privada. Todo ello con fundamento en los procesos de diversificación y tecnologización de la industria, hacia el aseguramiento de otras áreas que no necesariamente se vinculan con el delito. Este corrimiento también se observa en la industria de los dispositivos de alarmas, que además de la seguridad contra el delito, están equipados de avisos de emergencia en casos de incendio y eventualidades médicas (Sitio Web de Casa Activa, 2020^[18]).

La gestión del riesgo más allá del delito en las prácticas de los vigiladores.

Entre las actividades que realizan los vigiladores cotidianamente -conforme los datos obtenidos con la encuesta a vigiladores referida previamente-, los mismos acusaron realizar una amplia gama de tareas a mitad de camino entre la gestión de riesgos y la «amalgama proletaria» (que veremos a continuación). En este sentido, unos 8 de cada 10 vigiladores refirieron hacer caminatas por las instalaciones (además del patrullaje visible); 9 de cada 10 manifestaron hacerse cargo de las llaves del establecimiento; 7 de cada 10 tener en consideración el gasto energético del establecimiento en el que brindan servicios; todos los encuestados aseguraron que deben reportar destrozos o peligros y 8 de cada 10 que se encuentran a cargo de mantener los accesos libres. Una cantidad menor señaló que se encargan de coordinar el personal de mantenimiento y limpieza, dirigir los simulacros de incendio y administrar el estacionamiento que, si bien son números pequeños, resultaron también ser tareas ejecutadas dentro de la esfera asignada a los vigiladores.

También 7 de cada 10 vigiladores indican que deben dar respuesta a una alarma —ya sea de incendios o robos—. Alrededor de la mitad de los vigiladores indica que debe realizar tareas de evacuación del edificio y convocar a los servicios de emergencias. Nuevamente, creemos que estas actividades no tienen una relación directa con la prevención del delito, sino que su eje se inserta en otras concepciones más amplias de la seguridad integral. Si bien los números rondan la mitad de los trabajadores, resulta un porcentaje significativo para poder concluir que, de nuevo, son tareas asignadas a los agentes, que se espera que cumplan.

Respecto a la ocupación de «llamar a una ambulancia», el número de vigiladores asciende a 8 de cada 10. Se observa que los trabajadores muchas veces terminan ocupando un rol vacante, como referentes de las emergencias que puedan suscitarse en cualquier tipo de ámbito y, también, una especie de encargado subsidiario de toda una serie de menesteres a mitad de camino entre el mantenimiento, la gestión de riesgo, la protección y la prevención situacional. En este carácter subsidiario podemos también englobar la tarea de encargarse de mochilas o paquetes abandonados o sospechosos (6 de cada 10 indicaron les correspondía) o buscar niños perdidos en los establecimientos (4 de cada 10).

De todo lo expuesto, puede colegirse que las agencias de seguridad privada enmarcan una serie de prácticas y racionalidades que exceden el ámbito meramente delictivo, que se orientan a la prevención y manejo racional de todo un arco variado de posibles eventos indeseados y dañosos que puedan ocurrir en perjuicio de sus clientes. En este sentido, Lorenc Valcarce sostiene:

En el mundo de las empresas, la seguridad privada está estructuralmente vinculada a la gestión racional de riesgos, que tiene como elementos fundamentales la protección de los bienes y la regulación de la circulación de personas en ámbitos espaciales restringidos (Lorenc Valcarce, 2014:185)

3. La amalgama proletaria de los vigiladores.

De la investigación empírica surgió con fuerza un ámbito de funciones de los agentes opaco, oscurecido, que se «hace pero no se dice» y no figura en la letra de los contratos ni en la variada oferta de servicios de las agencias de seguridad, y que será llamado «amalgama proletaria» como una forma de encapsular dichas actividades. Se podría definir como «una serie de actividades y trabajos propios de la “empresa-cliente”, ajenas a la provisión de seguridad (o la gestión del riesgo) que desarrollan cotidianamente los vigiladores como parte de su jornada de trabajo, en sustitución de la fuerza laboral propia de la empresa, que encuentra de este modo una forma de economizar recursos y explotar al máximo la contratación de estos servicios».

Ello así, en la entrevista, el Jefe de Vigiladores de Prosegur señaló que buscan

(...) que el vigilador sea (...) sea una pieza importante de la estructura de una empresa. En la mayoría de los lugares el vigilador es parte del equipo. Se rompe el paradigma porque en general el vigilador antes estaba parado en la puerta, nadie sabía cómo se llamaba (Entrevista Pinto, Prosegur).

Para visualizar este fenómeno se transcribe el relato de una típica jornada de un vigilador, conforme lo relatado por el dueño de Datatec, donde se observa con claridad —además de las actividades propias de la gestión de riesgos y la prevención situacional—, la interconexión con la producción específica de la empresa:

el personal de seguridad tiene unas consignas preestablecidas: rondas, controles cada tanto tiempo, encender generadores, apagar equipos, depende la fábrica y el lugar. Y así sucesivamente turno por turno y hay consignas diurnas y nocturnas. (Entrevista Guerrero, Datatec —el destacado es mío—).

Resulta interesante pensar como contrapunto nuevamente a la policía. Específicamente, el servicio ofrecido de Policía Adicional, que resulta disímil de aquello que ofrece la seguridad privada como contraprestación —integral, versátil y variada—. Esto también permite repensar críticamente ciertas hipótesis que entienden que la falta de policía genera ámbitos de reproducción de la seguridad privada (Forst, 1999; Fixler y Poole, 1988) sobre la supuesta competencia de las dos esferas en el mercado, cuando en realidad parecen responder —al menos en nuestro contexto— en muchas ocasiones a demandas y prestaciones muy diferentes para los clientes.

Por su parte, el funcionario policial encargado de control de la Seguridad Privada en la UR I grafica claramente las prácticas proletarias del siguiente modo:

(...) yo creo que con un vigilador de seguridad privada se ahorran 2 o 3 empleados. Si vos te fijás, el vigilador de seguridad privada no está haciendo solamente tareas de prevención del delito... en COTO, por ejemplo, están controlando las góndolas, la temperatura de las heladeras. Los usan para todo. (...) Nosotros lo sabemos porque los vigiladores nos lo cuentan en las entrevistas (Entrevista Diego Roa, Sección Control UR I).

En el mismo sentido, continúa:

al vigilador le hacen cumplir un montón de funciones extra: abren y cierran locales, controlan el ingreso del personal, le llevan comida a las oficinas, llevan registros... etc. Le hacen cumplir todos los tipos de tareas que le pueden hacer cumplir (idem).

También echa luz sobre esta sobrecarga lo relatado por el jefe de vigiladores de Prosegur de Santa Fe, que vale reproducir extensamente por la riqueza del mismo:

El objeto real nuestro es cuidar los bienes y las personas (...) aparte (...) los vigiladores suelen realizar otras tareas que tienen que ver más con lo administrativo, de control, de pesaje, o con una computadora. Está cambiando el mercado muchísimo y ya hoy por hoy el cliente suele no querer pagar un vigilador «plantón» (le decimos así al vigilador que está parado y no hace ninguna función, sólo está vigilando). Ese vigilador ya está quedando fuera del mercado. Hoy tiende a ser algo más «global» que pueda relacionarse, hablar, controlar, manejar una computadora, que pueda realizar una tarea de control, de carga, de «check-list», está más orientado a eso (G. Pinto, Prosegur).

El mismo entrevistado agrega:

los vigiladores nuestros tienen consignas de trabajo. (...) tienen un organigrama de trabajo (...) no es algo que lo hace instintivamente: tiene que hacer determinadas cuestiones que están consensuadas con el cliente y las debe hacer. Esas cuestiones son las que han cambiado últimamente, que antes eran estar parado y saludar... De a ratos, hay que frenar un poco al cliente, porque lo toman a veces como un empleado más, y se ahorran ellos que sea un empleado de ellos... también está eso... la carga fiscal, las indemnizaciones que se ahorrarían. Entonces el vigilador que antes entró como vigilador, en la última etapa cumple funciones de administración, de pesaje, si se jubila una persona el vigilador suele hacer parte del trabajo y no toman a otra (G. Pinto, Prosegur -el destacado me pertenece-).

También se recogió información relativa a este punto en la encuesta realizada a vigiladores. Las categorías «proveer información a los clientes» y «asesoramiento y guía de los clientes» resultaron ser actividades muy presentes entre sus funciones (8 de cada 10; y 7 de cada 10, respectivamente); como también recuperar y almacenar los objetos perdidos (7 de cada 10), siendo un poco menor el porcentaje de vigiladores que realiza tareas de recepción (6 de 10) pero que igual representa una buena masa de los trabajadores encuestados evidenciando así con claridad la centralidad de esta práctica. Todas estas actividades son la evidente mutación que sufre el campo del *policing* en manos de la seguridad mercantilizada, con nuevos valores de uso por parte de los consumidores y ofertas de los proveedores. Dentro de la opción «vigilancia» se engloba toda una serie de aspectos ajenos al campo del control del delito, pero que en la lógica de la seguridad privada y sus prestaciones se ensamblan perfectamente.

Surge de allí que 8 de cada 10 vigiladores refirieron ser los encargados de brindar una silla de ruedas a un cliente que lo necesite y, consultados por la realización de tareas administrativas, alrededor de la mitad afirmó realizarlas como parte habitual de su trabajo.

De este modo, la plasticidad de los nuevos vigiladores, acompañada por la «diversificación» integrada de las prestaciones, arroja un cierto desplazamiento de las prácticas más relacionadas a la prevención del delito. Pero incluso en un sentido más cotidiano, la «amalgama proletaria» invade las prácticas de la seguridad con tareas laborales propias de los clientes, ajenas por completo a su ámbito, encastrándose en su organización y funcionamiento:

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 bolsas de basura, o en otros casos acompañan a las personas con movilidad reducida hasta la parada del ómnibus o taxi, o también pagan servicios o reciben mercaderías o bidones de agua en su ausencia (Lorenc Valcarce, 2014:108).

El dueño de Datatec también refiere una serie de tareas de esta índole:

El cliente me dice que necesidades tiene. Bueno, yo tengo el sanatorio (...) [donde me piden]: «yo necesito que los familiares ingresen hasta determinada hora, después de determinada hora no pueden ingresar, está prohibido tomar mate», todo eso lo escribimos, lo firmamos, y a través de mis supervisores le damos la orden a los empleados míos para que ejerzan ese tipo de control, respaldado por el directorio del sanatorio (Entrevista S. Guerrero, Datatec)

Pueden acomodar uniformes en fábricas, explicar el uso de cajeros automáticos u organizar las filas de espera cuando toca ingresar a un banco. También resulta común ver en los supermercados que los guardias ordenan los carritos de compra o incluso ayudan a los reposidores. Funcionan como un «comodín» ante diversas necesidades contingentes de los clientes:

El cliente (...) te pide que el vigilador aparte de hacer el rol de vigilador concretamente, haga tareas de administración, o que le de una mano a las tareas de la planta propiamente dicha, ajenas a la función de seguridad. Eso se hace. Es decir, un vigilador termina haciendo un mix de tareas propias del vigilador y tareas propias del cliente: tareas de control de ellos que no son de la seguridad (...) el cliente te lo pide y ante la necesidad de tener que agarrarlo, le decís que sí (entrevista R. Giménez, Primus).

De todo lo analizado surge que los servicios que presta el vigilador son eminentemente plásticos; atento a que dependen en gran parte de cuáles son las características particulares del cliente y del «objetivo» asignado, variando ampliamente las rutinas de un vigilador de una planta industrial, de un frigorífico, que las de uno que está en un edificio de consorcio, o en un local comercial. Asimismo, esas tareas heterodoxas, se ven ampliadas aún más por la diversidad de prácticas ajenas al campo del delito, que tienen relación con la realización de los principios de la gestión del riesgo y la «amalgama proletaria».

Corolario

De lo investigado podemos sintetizar que las agencias de seguridad privada y los vigiladores ofrecen un variado arsenal de servicios de policing —y extrasecuritarios—, atento a que se preocupan por garantizar la seguridad de los bienes y las personas, pero también la protección en sentido amplio (*safety*) y el funcionamiento de diversos espacios de la producción y la vida contemporáneos, adoptando diferentes roles que se entremezclan.

Se pudo observar que se encuentran presentes aspectos de las Corrientes de la Prevención Situacional en las racionalidades que estructuran la seguridad privada en la región: naturaleza instrumental; preventiva; dependiente de la tecnología y de naturaleza no coercitiva/consentimiento (Shearing 1985). En sus rasgos más generales es una forma de *policingfor profit* (Spitzer y Scull; 1977:27), hecho a medida de los objetivos de lucro y los clientes. También el presente análisis permite vislumbrar algunas diferencias con el trabajo policial y cuál es el lugar que ocupa el mismo —al menos desde la óptica de la industria de la seguridad privada—.

También puede colegirse que las actividades y racionalidades aquí traídas tienen un fuerte anclaje en el *policing* propiamente dicho, pero también lo exceden. Podría ensayarse que la actividad de vigilancia consiste en una actividad que se realiza la mayor parte del tiempo de modo subyacente. Es decir, las empresas utilizan la capacidad de trabajo ociosa que habilita la actividad de vigilancia para una serie de fines intrainstitucionales, transformando el rol del vigilador en un elemento más dentro de la cadena de producción empresarial.

Podemos concluir, también en esta dirección, que las empresas de seguridad privada se orientan principalmente hacia otros mercados a través de la gestión del riesgo (diversificación) distintos al de la inseguridad (en sentido estricto). Las prestaciones están orientadas generalmente a personas jurídicas, a instituciones o empresas, incluso consorcios y countries, más que a personas particulares y familias preocupadas por el delito común.

Respecto al último eje de prácticas analizado —«amalgama proletaria»—, esta función tiene la particularidad de no encontrarse explicitada en las ofertas en el mercado, sin perjuicio de lo cual tiene un peso gravitante en las rutinas diarias de los guardias de seguridad. Además, es una característica esencial que los diferencia —en principio— de los Servicios de Policía Adicional. Estas prácticas, entonces, resultan extrañas de aquello que podríamos considerar *policing*, de modo que resulta como corolario que la seguridad privada tiene un abanico más amplio de actividades que las de mera vigilancia y que, en alguna medida, tampoco han sido relevadas en la literatura de los países centrales, pudiéndose aventurar que resultaría una característica propia de los «viajes» de determinadas prácticas y racionalidades hacia el contexto sudamericano.

Referencias bibliográficas

- Bayley, D. y Shearing, C. (1996). The Future of Policing. En: *Law & Society Review*, V. 30, N° 3.
- Brodeur, J. P. (2011) *Las caras de la policía*. Prometeo. Buenos Aires.
- Castel, R. (1986) De la peligrosidad al riesgo en *Materiales de sociología crítica* Editorial La piqueta. Madrid.
- Christie, N. (1993) *Crime control as industry*. London. Routledge
- Clarke, R.(1980) Situational crime prevention: Theory and practice. En *Revista British Journal of Criminology*, vol. 20.
- Cornish, D. y Clarke, R. (2017). The rational choice perspective. En: Wortley, R. & Townsley, M. (Eds). *Environmental Criminology and Crime Analysis* (2ªed) (pp. 29-61). New York: Routledge.
- Crawford, A. (2003) The pattern of policing in the UK: policing beyond the police, en *Handbook of policing*, editado por Tim Newburn . Willan publishing. Reino Unido.
- De Marinis, P. Gobierno, Gubernamentalidad, Foucault y los Anglofoucaultianos (Un Ensayo sobre la Racionalidad Política del Neoliberalismo), en García Selgas, Fernando y Ramos Torre, Ramón (Eds.): *Retos Actuales de la Teoría Social: Globalidad, Reflexividad y Riesgo*, Madrid, Centro de investigaciones Sociológicas, 1999, 73-103.
- Downes, D. y Rock, P.(2012) *Sociología de la desviación. Una guía sobre las teorías del delito*. Editorial Gedisa, Barcelona.
- IDH (2013). Informe Regional de Desarrollo Humano 2013 - 2014, “Seguridad Ciudadana con rostro humano: diagnóstico y propuestas para América Latina”. Programa de Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD).
- Johnston, L. (1992) The rebirth of private policing. Londres, Routledge.
- Johnston, L. (1999) *Private policing in context. European journal of criminal policy and research*,7,2.
- Johnston, L. (2000) Policing Britain. Risk, Security and Governance. Longman.
- Johnston, L. y Shearing, C.(2003) *Governing security. Explorations in policing and justice*. London. Routledge.
- Jones, T. y Newburn, T. (1998) *Private Security and public policing*. Oxford. Clarendon Press.
- Jones, T. y Newburn, T. (2006) *Plural policing. A comparative perspective*. London: Routledge.
- Larrauri, E. (1989) Introducción al debate de la privatización del sistema penal: la policía privada. Ponencia presentada en las Jornadas organizadas por el Centro de estudios y formación del Departamento de Justicia de Catalunya, Barcelona.
- Loader, I. (1997) *Private Security and the demand for protection in contemporary Britain*. Policing and Society. 7, 3. 143-162.
- Lorenc Valcarce, F. et al (2007) La gestión privada de la seguridad en la sociedad del riesgo, en *La sociología ahora* (p. 111-129), Buenos Aires, Siglo XXI.
- Lorenc Valcarce, F. (2009) *¿El monopolio estatal en cuestión? Función Policial y seguridad privada en Argentina*, preparado para el “Congress of the Latin American Studies Association”.

- Lorenc Valcarce, F. (2013) Estado, policías y criminalidad: seguridad pública y seguridad privada en la argentina actual, en POSTData 18 N° 1, (p. 11-49).
- Lorenc Valcarce, F. (2014): Seguridad Privada. La mercantilización de la vigilancia y la protección en la Argentina Contemporánea, Miño y Dávila, Buenos Aires.
- Montero, A. (2016). *Policía y violencia. Apuntes comparativos sobre el lugar de la fuerza física en la definición del objeto de la sociología de la policía*. Delito y Sociedad, Número 23, p. 59-88.
- Muñiz Oller, M. B. (2019). Seguridad urbana y control social: riesgo y criminología actuarial”. Derecho y Ciencias Sociales. Mayo- Octubre 2019 No 21. (Derecho, ciudad y propiedad) Pgs 145-165. ISSN 1852-2971. Instituto de Cultura Jurídica y Maestría en Sociología Jurídica. FCJ y S. UNLP.
- Newman, O. (1972) *Defensible space*. Nueva York, Macmillan.
- O'Malley, P. (2004) *Riesgo, poder y prevención del delito*, en revista “Delito y Sociedad” Número 20, p. 79-102..
- O'Malley, P. (2006) “Riesgo, Neoliberalismo y Justicia Penal”. Ad-Hoc. Buenos Aires.
- Reiner, R. (2002) La policía y la actividad policíaca. En Maguire, Mike y Rodney, Morgan y Reiner, Robert (eds.) *Manual de criminología*, Oxford University. Press México.
- Shearing, C., Farnel, M., y Stenning, P. (1980) *Contract Security*. Universidad de Toronto, Toronto.
- Shearing, C. y Stenning, P. (1981) *Modern Private Security*. Its growth and implications. Crime And Justice, 3.
- Shearing, C. y Stenning, P.(1983) “Private Security. Implications for social control”. Social problems, 30, 5.
- Shearing, C. y Stenning, P. (1985) Cap. “From the panopticon to Disney World: the development of discipline” (p335-348) en *Perspectives in Criminal Law*. Ontario, Canada Law Book Inc. - SHEARING, Clifford y Stenning, Philip (1987) “Private Policing”, Sage publications, California.
- Shearing, C. (1992) The relation between Public and Private Policing en *Crime and Justice*, Vol. 15. Chicago, University of Chicago Press.
- Shearing, C. (1994) *Reinventing policing: Policing as governance*. Imbizo. Sudáfrica.
- Shearing, C. (1997) *Violence and the changing face of governance privatization and its implications*. Cape Town. Community peace foundation.
- Shearing, C. y WOood, J.(2011) *Pensar la seguridad* (“Imagining Security”). Barcelona, Gedisa.
- Skolnick, J. (2008) Policing should not be for profit en *Criminology and Public Policy*, Volume 7, Issue 2.
- South, N. (1988). *Policing for profit. The private security sector*. London. Sage.
- Sozzo, M. (2000) Seguridad urbana y tácticas de prevención del delito. Publicado en *Cuadernos de jurisprudencia y doctrina penal*, Ad-Hoc, Bs. As., N° 10.
- Sozzo, M. (2009) *Policía, Gobierno y Racionalidad: Incursiones a partir de Michel Foucault*.
- Spekuljak, P. (2021) *Seguridad Privada y su inserción en el gobierno de la seguridad de la ciudad de Santa Fe*. Tesis inédita para optar por el título de Magíster en Criminología. Universidad Nacional del Litoral, Argentina.
- Spitzer, S.y Scull, A. (1977). *Privatization and capitalist development, The case of the private police*. Social problems, 25, 1.

Stenning, P. y Shearing, C. (1991) Policing. En *Criminology. A reader's guide, Centre of Criminology*, Universidad de Toronto, Toronto.

The Guardian (2017). "The industry of inequality: why the world is obsessed with private security" (12.5.2017). Visto el 15.3.2020.

Tittle, C. (2016) Los desarrollos teóricos en la criminología. En Barberet, Rosemary y Barquin, Jesús (Ed.) Justicia Penal. Siglo XXI. Comares, Granada, España.

NOTAS

- [1] Esta cifra debe tenerse en consideración que podría ser ampliada atento que —según CAESI— hay un 40% de mercado que trabajaría en la informalidad.
- [2] La forma de calcular estas proporciones siempre resulta problemática: en algunos casos se toman todas las FFSS del país (vg. federales y provinciales), en otros también las FFAA y, por último, también resulta complejo contabilizar la cifra negra de vigiladores privados no registrados.
- [3] Si bien se informó en la entrevista que la misma sería utilizada para un trabajo de investigación, a los fines de proteger la privacidad de las personas, el nombre real no fue utilizado en el presente artículo.
- [4] Con teorías «puras» busco referirme a la modelización abstracta que se realiza en los contextos centrales, su formulación primigenia en el mundo de las ideas para luego poder contraponer los viajes y contextualizaciones locales de las mismas.
- [5] Se entiende por racionalidades a determinadas prácticas históricas: una forma de concordancia de reglas, formas de pensar, procedimientos tácticos, con un conjunto de otras condiciones, bajo las cuales, en un determinado momento resulta posible percibir algo como un «problema», tematizarlo como tal y generar alternativas prácticas de resolución del mismo (De Marinis, 1999, a los fines de profundizar dicha noción anclada en el pensamiento de Foucault, puede verse el mencionado texto vid. p. 87/89), y «constituyen una parte de la trama de nuestros modos de pensar y actuar sobre otros y sobre nosotros mismos» (IBID)
- [6] Visto en <https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/medios/nota-revista-mercado-marzo-2016.pdf>
- [7] Una estrategia que busca dificultar el objetivo del delito a través de las tácticas de la prevención situacional.
- [8] Incluso una modalidad menos ortodoxa: personal de caja, que disloca y externaliza la función de caja de la empresa en la agencia securitaria.
- [9] Visto en <https://www.youtube.com/watch?v=T2IzZh9wToI> el 15.12.2020
- [10] Un dato que refleja esta forma de trabajar es que sólo 1 de cada 20 vigiladores utiliza armas en el territorio provincial, y que menos de 1 cada 10 lo hace en la zona del Dpto. La Capital (según informe de la Dirección de Control del Ministerio de Seguridad, 2019).
- [11] *Community policing for profit*, haciendo un juego de palabras con los conceptos criminológicos de la literatura angloparlante
- [12] La confección del libro de guardia; la ronda, entrega y recepción de un servicio de guardia, las tareas específicas que debe cumplir un vigilador de viviendas particulares; o aquellas que debe tener en consideración aquél que presta servicios en un country; también las particularidades del vigilador de supermercados; de plantas industriales, o aquel que trabaja con mercadería en tránsito, entidades bancarias o espectáculos públicos. También se especifican los procedimientos de control de vehículos y personas de forma genérica, la requisita de personas, o cómo actuar ante actos de sabotaje o robo a mano armada, la detección de sospechosos, entre otros.
- [13] Disponibles en el sitio <https://www.caesi.org.ar/charlas-en-video>
- [14] <http://guerinseguridad.com.ar/>
- [15] www.brinks.com
- [16] En el sitio <https://www.caesi.org.ar/charlas-en-video/> (visto el 8.4.2020)
- [17] Vg. También Securitas tiene un documento donde se aborda explícitamente esta problemática <https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/rsc/reporte-rsc-2011.pdf> (visto el 18.4.2020).
- [18] <http://www.casactiva.com.ar/preguntas-frecuentes.html>, visto el 24.5.2020.

AmeliCA

Disponible en:

<https://portal.amelica.org/ameli/journal/284/2845181004/2845181004.pdf>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en portal.amelica.org

AmeliCA

Ciencia Abierta para el Bien Común

Pablo José Spekuljak

¿Qué hace la Seguridad Privada en Santa Fe? Aproximaciones a una de las formas de gestionar la seguridad contemporánea.

What does Private Security do in Santa Fe? Approaches to one of the ways of managing contemporary security.

Delito y Sociedad

núm. 58, e0124, 2024

Universidad Nacional del Litoral, Argentina

delitoysociedad@unl.edu.ar

ISSN: 0328-0101

ISSN-E: 2362-3306

DOI: <https://doi.org/10.14409/dys.2024.58.e0124>



CC BY-NC-SA 4.0 LEGAL CODE

Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.