

# **Consumiendo seguridad: trayectorias de consumo en pequeños clientes de seguridad privada.**

Alexia Maxit.

Cita:

Alexia Maxit (2011). *Consumiendo seguridad: trayectorias de consumo en pequeños clientes de seguridad privada. IX Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-034/411>

## **¿Consumiendo seguridad? Trayectorias de consumo en pequeños clientes de seguridad privada**

Alexia Maxit

Carrera de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, UBA.

[alexia.mxt@gmail.com](mailto:alexia.mxt@gmail.com)

El presente trabajo busca explorar y describir el consumo de dispositivos de seguridad privada por parte de “pequeños clientes” - residentes de viviendas particulares, edificios de departamento y pequeños comercios - y sus formas concretas de funcionamiento. Para ello reconstruimos las trayectorias de consumo de este tipo de clientes a través de entrevistas semi-dirigidas en las que buscamos responder a las siguientes cuestiones: En primer lugar; ¿Qué tipo de bienes y servicios consumen?; ¿Qué factores intervienen como condicionamientos a los mismos? En segundo término; ¿Cuáles son las necesidades objetivas y/o subjetivas que estos actores esgrimen al explicarlo y cómo construyen sus trayectorias como consumidores? Por último; ¿Cuáles son los usos que hacen de estos consumos y qué posibilidades o formas adopta la autogestión de la protección en los diferentes espacios?; ¿Qué especificidades tiene el consumo individual de seguridad privada? De esta manera, a través de una aproximación empírica y una mirada sociológica, esperamos aportar a la comprensión de los fundamentos sociales del consumo y la mercantilización cotidiana de la “seguridad”, atendiendo los factores y relaciones que se constituyen como condición de posibilidad de estas trayectorias.

Palabras clave: consumo- seguridad privada- trayectorias- protección

## ¿CONSUMIENDO SEGURIDAD?

### **Traectorias de consumo en pequeños clientes de seguridad privada<sup>1</sup>**

Nos proponemos analizar un segmento particular del mercado de la seguridad privada que se ha expandido ampliamente en las últimas décadas transformando la morfología de los espacios públicos y privados. Se trata del consumo que “pequeños clientes” –pymes, edificios de departamentos y hogares particulares- hacen de los distintos servicios de seguridad privada. Nos resulta de un alto atractivo para el estudio sociológico, en primer lugar, por la creciente expansión y difusión que este tipo de bienes y servicios significaron en esta categoría de clientes durante las últimas dos décadas; y en segundo lugar, por las transformaciones que esto implica en los estilos de vida y en las rutinas diarias de quienes los utilizan.

En este sentido el presente trabajo plantea indagar en los fundamentos sociales de este tipo de consumo desde una mirada sociológica. Entendemos que las relaciones mercantiles se basan tanto en necesidades objetivas concretas como en las creencias y sentimientos de distintos grupos sociales. Es por ello que las diferentes maneras en las que los sujetos utilizan y valoran los objetos de consumo se transforman en pilares tan objetivos como las determinaciones económicas en las que se ven inmersos (Bourdieu, 2005). Además, los cambios en la sociedad contemporánea ya no permiten que el consumo esté anclado en las categorías sólidas tradicionales. Las prácticas socio-culturales se vuelvan más difíciles de aprehender como un todo homogéneo y la competencia se diversifica cada vez más en un amplio universo de prácticas (González Menichelli, 2010). Creemos que las necesidades y motivaciones que los actores esgrimen –y que sostienen y legitiman la concurrencia a este mercado- están basadas por un lado, en requerimientos objetivos relacionados al manejo y la gestión de riesgos, y por el otro, con la manera en que los mismos experimentan la “inseguridad”, es decir, con las representaciones y construcciones simbólicas que tienen en torno a esta cuestión. Entendemos que numerosas transformaciones de la sociedad actual que dan forma a ciertos cambios en la subjetividades modernas (Calzado: 2009) – como el repliegue hacia lo privado y percepción del espacio público como potencialmente peligroso- contribuyen activamente a la conformación de estas nuevas necesidades. De esta manera, tanto el potencial instrumental de estos servicios, como el “imaginario”, se constituyen como factores que permiten su sustento y legitimación cultural.

La presentación del trabajo se estructura en tres partes. En la primera, describiremos las modalidades de protección mercantiles más frecuentes y

---

<sup>1</sup> Se expondrán algunos de los resultados del proyecto de Beca Estímulo: “Respuestas a la inseguridad. El consumo de dispositivos de protección en clientes particulares de empresas de seguridad privada” 2009/2010, realizado en el marco del 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”. Sede: Instituto de Investigaciones Gino Germani. Director: Federico Lorenc Valcarce.

algunos de los condicionamientos objetivos que plantea este tipo de consumo. En segundo término, exploraremos las motivaciones objetivas y subjetivas de estos clientes a través de la reconstrucción de sus trayectorias de consumo. Por último, indagaremos en los efectos concretos de este tipo de consumo y el proceso mediante el cual es integrado a las prácticas y rutinas diarias de los sujetos en su gestión de la autoprotección. Para dar cuenta de ello nos hemos servido de 25 entrevistas semi-estructuradas para elaborar y el trabajo, y hemos elegido algunas de ellas para reconstruir las trayectorias más significativas a la hora de comprender ciertas especificidades de este tipo de consumo. Asimismo, se trabajó con algunos datos cuantitativos provistos por la Encuesta de Victimización elaborada en el 2007 por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y otros datos proporcionados por la literatura académica afín al tema.

## **I. PRÁCTICAS DE CONSUMO Y ESPACIOS DE ACTIVIDAD**

La autogestión de la inseguridad se define fundamentalmente en el compromiso entre la evaluación del peligro y la posibilidad de llevar a cabo o acceder a ciertas protecciones. En los últimos años las estrategias de autoprotección de los individuos se han transformado con la aparición de un nuevo mercado de protección de bienes y personas que ofrece servicios para prevenir la ocurrencia de delitos en diferentes espacios y a través de múltiples modalidades. Nos interesa enfocarnos en estos sistemas novedosos que se han expandido en los últimos años con una notoria visibilidad e indagar en algunas cuestiones que determinan su distribución en el espacio social.

### **Protección y control de espacios: modalidades mercantiles de protección**

Entre las modalidades mercantiles de protección más frecuentes entre nuestros entrevistados encontramos las alarmas, los sistemas de video-vigilancia, las garitas de seguridad, el servicio de rondas y el control de entradas y salidas.

La modalidad dominante en nuestras entrevistas es el uso de alarmas. Estas van desde las simples alarmas sonoras, hasta las monitoreadas por empresas de seguridad con servicio de acuda. Las alarmas se manejan por distintos tipos de sensores –de movimiento, de humo- que son colocados en zonas estratégicas de acuerdo a la morfología del lugar para poder captar el mayor volumen posible. Estos sensores son enfocados hacia las puertas, ventanas u otros lugares de acceso. A su vez, se pueden activar y desactivar ciertos sectores para permitir la circulación por el lugar. Se utilizan en diferentes horarios o situaciones, por lo general de noche, o cuando la casa está sola durante el día o por períodos más prolongados como viajes o vacaciones.

Las alarmas y otros dispositivos electrónicos pueden ser adquiridos de una vez en el mercado por los consumidores, quienes quedan a cargo de su funcionamiento. En algunos casos, los clientes prefieren ocuparse ellos mismos de la recepción de la alerta –o delegarla a algún empleado, en el caso de algunos comercios- por cierta desconfianza a las fuerzas tanto públicas como privadas de seguridad. En otros casos, los clientes eligen servicios de alarma monitoreados por las empresas prestadoras. En caso de ser activada la

compañía se comunica al domicilio para controlar que no haya ocurrido ningún episodio delictivo. Por lo general se utiliza un código acordado entre la empresa prestadora y el cliente, al que este último debe responder para indicar si está sufriendo o no alguna intrusión. En caso de no hacerlo -no responder al teléfono o al código previsto- acuden al lugar para supervisar el lugar, y de ser necesario dan aviso a las autoridades policiales. En algunos casos los clientes proveen a las empresas de otros teléfonos –que suelen ser de parientes, vecinos o empleados- para comunicarse en tales efectos.

Otra de los sistemas frecuentes de protección es la *video-vigilancia*. Las modalidades son varias, y van desde las cámaras IP que pueden ser instaladas y controladas por los propios clientes, hasta los sistemas más complejos de cámaras como los CCTV (circuitos cerrados de televisión). En algunos casos el seguimiento puede hacerse a distancia desde los domicilios particulares o cualquier otro lugar a través de internet. La difusión en los hogares particulares no es muy grande y por lo general se trata de cámaras sencillas (suelen usarse también falsas cámaras). En general los sistemas de video-vigilancia son más frecuentes en edificios, empresas y urbanizaciones cerradas, donde se encuentran en sus modalidades más complejas.

En cuanto a la vigilancia humana también encontramos diversas modalidades. Una de las más utilizadas es el uso de *garitas de seguridad*. Este sistema ha ido en progresivo aumento en los últimos años, y se encuentra sobre todo en las zonas más acomodadas o en los sectores más privilegiados de algunos barrios. Se trata de cabinas con vigiladores que se ubican en las esquinas, formando una cruz de vigilancia que permite una mayor visibilidad del espacio vigilado y del vigilador, en tanto opera como agente disuasivo. Desde allí se controla el movimiento de personas y vehículos intentando prevenir las situaciones delictivas. Los costos del servicio son distribuidos y negociados entre los vecinos en base a un precio propuesto por el prestador. Cuantos más participen del pago, los costos por hogar descienden notablemente. Por lo general –aunque no en todos los casos- las garitas funcionan las 24. Sus vigiladores no suelen portar armas y suele haber alguna rotación periódica de los mismos, al menos por algún período de tiempo. Cuando esto ocurre los clientes son puestos en conocimiento.

Otros mecanismos donde interviene un vigilador es el *servicio de rondas*, que consiste en el recorrido regular de los vigiladores por la zona ya sea a pié, en auto, moto o bicicleta. Estos realizan el circuito por lo general uniformados o en móviles que portan insignias de sus empresas. Se desplazan en el perímetro marcado por sus clientes para disuadir las acciones sospechosas o delictivas. En algunos casos, los vigiladores que realizan las rondas a pie cuentan con un elemento eléctrico que debe ser puesto en contacto con sensores que se encuentran en diversas esquinas, para que quede registrado su paso. De esta manera, los usuarios del servicio pueden controlar que los mismos hayan cumplido su itinerario ya que la frecuencia de su paso por el lugar y la hora exacta es visible y grabada en la web.

También se ha extendido otro servicio que consiste en ofrecer un control para la entrada y salida del cliente de su domicilio. El cliente realiza una llamada por

teléfono a la empresa solicitando la presencia de vigiladores para su egreso o ingreso, y ésta se encarga de enviar especialmente a uno o dos vigiladores en coche, o se acercan los que se encontraban haciendo rondas en la zona a escoltar el trayecto del cliente. Esto requiere, por supuesto, que la empresa no se ubique muy lejos del lugar o tenga una unidad cerca. Se coordina el tiempo de llegada del cliente, y un móvil se detiene cerca del hogar esperando que ingrese. En algunos casos, el vigilador a pie escolta al cliente, si así lo desea, hasta la puerta de su casa. Este servicio brinda un tipo de custodia informal al que ahora pueden acceder sectores más modestos. Además, permite a las familias que no pueden costear una garita de seguridad (ya sea porque el volumen de domicilios que requeriría el servicio no logra establecerse, o no puedan todos ellos solventar esos gastos) obtener cierta tranquilidad a la hora de entrar o salir de sus domicilios o comercios. Resulta para ellos significativamente importante ya que estos momentos suelen ser percibidos como los más peligrosos por parte de los entrevistados, especialmente a la mañana temprano o tarde a la noche, y al momento de retirar o ingresar con vehículos.

El *control de accesos* es otra modalidad en la que interviene personal de vigilancia. Este tipo de servicios se encuentra frecuentemente en empresas, edificios de departamentos, condominios y barrios cerrados. El tipo de tareas que realizan los vigiladores se adecúa a los diferentes espacios en los que operan. Por lo general, controlan el ingreso y egreso de personas, toman notas, y notifican a los residentes de las visitas para luego hacerlos ingresar si han sido confirmados, etc. Si bien su tarea principal es la supervisión de la circulación de personas del lugar, las tareas de estos vigiladores suelen variar y muchas de ellas se acercan más a cuestiones administrativas y organizativas que a la tarea de vigilancia propiamente dicha (Esteban y Guevara, 2005).

### **Distribución socio-espacial de la protección y condicionamientos objetivos.**

Las modalidades de protección están ligadas a las condiciones de existencia objetivas de los sujetos, y es por ello que no se distribuyen de manera homogénea en el espacio. Estos mecanismos están anclados a una doble determinación objetiva (Lorenc Valcarce et al, 2007): por un lado, se vinculan a los recursos económicos que los mismos pueden invertir a la hora de protegerse; y por el otro, estas modalidades se ven limitadas por la morfología privada de los espacios y el contexto urbano en el que busquen implementarse. Ambas aristas imponen ciertos márgenes de elección y acción con respecto a la gestión de los riesgos urbanos.

La encuesta de victimización realizada en el 2007 por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires relevó los mecanismos domésticos de protección por comunas, lo cual nos permite observar el peso específico de cada categoría y sus modalidades de distribución en la geografía de la ciudad. Presentamos aquí la distribución general:

## Medidas de protección frente al delito en la Ciudad de Buenos Aires

| MEDIDAS DE PROTECCIÓN            | FRECUENCIA EN % |
|----------------------------------|-----------------|
| Seguridad Privada-Vigilancia     | 5,3             |
| Alarma                           | 12              |
| Cerraduras especiales            | 31,1            |
| Rejas en ventanas o cercos altos | 39,9            |
| Perro guardián                   | 20,6            |
| Seguro contra robos              | 14,6            |
| Cámara                           | 6,3             |

Fuente: Encuesta de victimización de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires/Universidad de San Andrés, 2007. Base: 24274 entrevistados

En primer lugar, la encuesta muestra cómo las nuevas estrategias mercantiles de seguridad son minoritarias en términos generales. Los servicios de vigilancia y las cámaras representan apenas un poco más del 10% de las modalidades relevadas, mientras que los dispositivos más tradicionales son los que encuentran un mayor peso.

La encuesta también arroja datos de la distribución de estos dispositivos por comunas. En términos generales la vigilancia privada se concentra en las zonas más acomodadas de la ciudad: en Recoleta (comuna 2) es la modalidad dominante de autoprotección con un 21,4 %, y tiene asimismo una significativa presencia en la zona de Belgrano, Núñez, Colegiales y Villa Ortuzar (comuna 13) aunque con un porcentaje de casi la mitad que el de la comuna anterior (10,9 %); mientras que esta misma modalidad no logra superar el 6% en ninguna de las demás comunas. En cuanto a las cámaras, estas dos comunas comparten porcentajes parecidos (alrededor del 12%) manteniendo una distancia importante (casi el doble) de las demás. No obstante, la zona de Belgrano presenta una marcada preferencia por las alarmas (18,9 % contra un 6,7%).

Por otro lado, los porcentajes más altos de las modalidades de protección más tradicionales como rejas y perros se encuentran en las zonas menos privilegiadas como Barracas, La Boca (comuna 4) con un 50,9 % y un 32,7 % respectivamente, y en la zona de Villa Lugano (comuna 8) con un 57,9% y un 35,6%. Esto muestra la diferencia social de los sistemas de protección que utilizan los sujetos en base a su posición en el espacio social: quienes ocupan un lugar menos favorecido son quienes optan por los medios más tradicionales para protegerse.

Ahora bien, las diferencias en los sistemas de protección no están marcadas exclusivamente por el nivel de ingresos de los sujetos, sino también por la configuración urbana de sus espacios. Estos dos factores son importantes a la hora de entender las modalidades de expansión de estos dispositivos. El contexto urbano se vuelve un factor fundamental que, en algunos casos, suele dificultar la instalación de algunos servicios colectivos de seguridad como por ejemplo, las garitas de vigilancia. Por otra parte, la mayor presencia de

edificios, por ejemplo aumenta la probabilidad de un vigilador encargado y va descartando del lugar mecanismos como rejas y perros, mientras que en las zonas en las que estas modalidades son más frecuentes encontramos una mayor presencia de casas particulares (Lorenc Valcarce, 2011).

Sumado a esto, el uso de estos dispositivos también contribuye a valorizar ciertos espacios y volverlos más costosos y exclusivos. En este sentido los sistemas de seguridad instalados también actúan como estrategias de capitalización del valor del espacio urbano, es decir, que estas estrategias de aseguramiento producen a nivel agregado, capital urbano que por lo general tiende a reproducir (o más bien a segmentar) la dinámica social de los agentes en el espacio.

## **II. TRAYECTORIAS DE CONSUMO**

Como hemos visto, el consumo de los modos mercantiles de protección está condicionado por factores objetivos como el poder adquisitivo, la localización del espacio y su morfología. Ahora bien, además de estos condicionamientos existen motivaciones objetivas y subjetivas que legitiman estos consumos y que marcan trayectorias diferenciales en torno a la conformación de sus estrategias de autoprotección. En este sentido, hemos tomado la trayectoria de algunos de nuestros entrevistados que creímos significativas a la hora de comprender la motivación de los consumos de estos servicios y las formas de autoprotección en distintos ámbitos de actividad. El análisis diacrónico de estas trayectorias permite analizar cómo los mecanismos de protección de pymes y hogares fueron transformándose en el tiempo y adaptándose a nuevas necesidades.

### **Calculando riesgos: trayectorias de consumo en el ámbito comercial**

De modo general podemos decir que en estos ámbitos la cuestión de cómo proteger sus espacios estuvo determinada desde el comienzo de su actividad, pero la mayoría ha transformado sus estrategias de acuerdo diferentes factores que nos proponemos describir.

El uso de estos servicios en estos espacios se encuentra claramente asociado a su racionalidad económica. La motivación concreta es proteger ciertos sectores considerados vulnerables ante la amenaza de hechos delictivos – provenientes del exterior o el interior de la empresa- y evitar eventuales daños en la mercadería o el patrimonio -lo que se denomina técnicamente como *control de pérdidas*, o “policing for profit” (South, 1988). Su efectividad reside más en el la protección de pérdidas que en evitar las situaciones delictivas per se.

La lógica de contratación de un servicio de seguridad, o la implementación de algún dispositivo securitario es fundamentalmente la optimización de costos y la reducción de daños. Esto es lo que señala Alberto (55). Él ha comenzado en el año '75 con un local dedicado a la venta de electrodomésticos y un depósito. A medida que fue creciendo el negocio las instalaciones fueron creciendo y se fueron sumando. Contaba en ese momento con un algunos serenos con

licencia de armas dentro del salón, que cuidaban los depósitos, pero solía tener problemas con el personal por descuidos y faltantes. En el año '89 decidió adquirir los servicios de una empresa de seguridad local. Hoy cuenta con 11 sucursales en distintas localidades y 15 unidades de negocios (sumando depósitos y administraciones) abonadas a distintas empresas de seguridad locales que les prestan servicios de vigilancia y monitoreo de alarma. Al momento de acudir a esta empresa lo hizo porque la tercerización de servicios de estos servicios le permitía abaratar costos y delegar preocupaciones de la gestión del lugar. Así explicó el motivo de su acercamiento a la empresa:

*“Tratando de buscar nuevas alternativas y por optimización de costos era mucho más barato contratar una empresa de afuera que tener los serenos adentro, entonces con una cuota mínima, que en ese momento no me acuerdo cuánto sería, suprimimos tres sueldos. (Alberto, 55, dueño de cadena de venta de electrodomésticos)*

La evolución del volumen y el movimiento de la actividad comercial, implicó para Alberto ir agregando nuevas tecnologías y refinamientos administrativos. La previsión de pérdidas es un dato integrado con normalidad en su contabilidad diaria. Asimismo, destaca que todas las responsabilidades de las distintas áreas por la aparición de faltantes están asignadas de una manera rigurosa y sistemática. Por otra parte, afirma que como los mecanismos de protección son tenidos en cuenta a la hora de fijar la póliza de seguro –la “tasa de siniestralidad”, como menciona Alberto, aumenta los costos- muchos de los gastos en seguridad agregados significan un ahorro a la hora de fijar la prima, o se transforman en requisitos de las aseguradoras –que van desde exigencias básicas como matafuegos hasta sistemas de rastreo satelital de vehículos, de acuerdo al tipo de seguro.

No obstante, estos cálculos entre costos y beneficios a la hora de consumir mecanismos de seguridad, no son siempre fáciles de estimar, especialmente para las empresas más pequeñas. Algunos entrevistados son conscientes de los aspectos en los que están “descubiertos” pero están limitados para afrontar los costos que implicaría adquirir los resguardos necesarios. Este es el caso de Julio (34), propietario de tres supermercados pequeños. Si bien sospecha de fugas continuas por parte de clientes y hasta de empleados –el llamado “robo de góndola” o “robo hormiga”, no está seguro de la efectividad de contratar a un vigilador y de su conveniencia en términos económicos: y si no es seguro que proporcione un beneficio, es preferible aceptar algunas pérdidas:

*“Claro, vos pensáis en un seguridad, caminando entre las góndolas... que te va a reducir las pérdidas, pero tenés que tener en cuenta los costos del seguridad, capaz que te salga mas barato tenerlo, de la cantidad que te roban, pero nunca sabes si pagándole el sueldo no te siguen robando igual... así que es muy difícil llegar a que es... lo que conviene más...” (Julio, 34 años, dueño de supermercado).*

Esto evidencia que solo cuando la fuga de mercadería o de dinero se vuelve más constante y voluminosa se decide intervenir. La preocupación, más que estar relacionada con detectar un culpable, se remite al método de robo, a lo que “se les escapa”, a ese bache o agujero no previsto que genera las pérdidas

(Shearing y Stenning, 1983), y que una vez descubierto, genera nuevas consideraciones en el sistema de protección. Al no estar seguro del rédito de un vigilador, Julio prefiere no modificar sus métodos de protección y continuar con su alarma. Se trata de una alarma con servicio de acuda, es decir monitoreada por una empresa, que instaló al comenzar su actividad comercial ya que consideraba fundamental tener algún método de protección desde el principio: *“si no está la alarma, no duermo”*, señala.

Otros como él también optaron por una alarma pero luego de haber sido víctimas de una intrusión o un evento delictivo. Los episodios de intrusión o victimización ponen alerta a los comerciantes a la hora de cubrir los espacios vulnerables que no habían sido resguardados o de implementar nuevas técnicas que juzguen más eficientes. En este sentido, la racionalidad económica y la optimización de los costos se superponen a la necesidad de algunos de los entrevistados de evitar siniestros que en algunos casos, han sido frecuentes. Aquí podemos señalar la trayectoria de José, quien tiene una ferretería en el barrio de Barracas, a cuatro cuadras de la villa 21-24. Al abrir el comercio explica que no pensó en tomar muchos resguardos, sólo contaba con algunas rejas, y trece macetas grandes que cubrían el amplio mostrador del frente a modo de obstáculo. Al poco tiempo de abrirlo, fue víctima de tres asaltos en un mes. Enseguida contrató un servicio informal de vigilancia a cargo de un policía -recomendado por una empleada y al que conocía del barrio- que le costaba mucho dinero. Paralelamente ahorra para instalar una alarma; una persiana ciega; crear otra puerta de acceso en el costado; un monitor; y rejas alrededor de todo el mostrador, para poder así, prescindir de la vigilancia. Esto le llevó casi un año:

*-¿Y cómo fue comprar el monitor, la alarma?*

*- Y es que si no, no podía sacar la vigilancia. Hubo que sacar la plata de donde se podía, pedir plata a quien me prestara, porque al sacar la vigilancia tenía que tener todo esto...*

*- ¿Y eso por los costos de la vigilancia?*

*- Claro, lógico, lógico. Porque los costos de esto se nos fue, a ver... de un mes, un mes de vigilancia. Entonces hubo que hacer un esfuerzo para hacer un mes más. Digamos, gastar como en dos meses, tres meses. Pero ya después no gastas más... “(Mario 61 años, dueño de ferretería).*

La relevancia de la racionalidad económica a la hora de contratar o adquirir uno de estos servicios o productos ha llevado a algunos autores (Goold et al, 2010) a definir a este tipo de consumos como altamente sensibles a sus costos (“Price sensitive products”), siendo ésta una de las características específicas que lo distinguen de otros -más influidos por parámetros estéticos, etc. Sin embargo, también recalcan que este tipo de consumos se apoya fuertemente en relaciones de confianza, y es por ello que la reputación de las empresas prestadoras y la recomendación, suele estar presentes a la hora de contratarlos. La desconfianza puede volverse en un obstáculo a la hora de contratar uno de estos servicios. En este sentido muchos de nuestros entrevistados han señalado algún nivel de desconfianza más o menos difuso con respecto al uso de estos servicios y algunas empresas. Este es el caso de Juan (33). Trabaja en el negocio familiar de su padre: una fábrica de indumentaria ubicada en la zona Oeste. Él también ha decidido instalar una

alarma luego de haber sufrido una intrusión en su taller, pero a diferencia de Julio, prefirió ocuparse él mismo de la recepción de la alerta por cierta desconfianza a las fuerzas tanto públicas como privadas de seguridad:

*-No, fuimos y compramos una alarma x28. La compramos, la instalamos y listo.*

*- Fueron directo a buscarla...*

*-Sí, pensamos en poner una de esas alarmas monitoreadas... pero la verdad que mucho no confiamos, y que llamen a la policía o alguna otra persona, preferimos que la alarma nos llame a nosotros. Nos habían comentado de algunos servicios así pero no... preferimos encargarnos nosotros. (Juan, 33, encargado de fábrica de indumentaria)*

En estos momentos, Juan también está pensando en instalar una cámara IP para supervisar desde su hogar los movimientos del taller. Este sentimiento de desconfianza es señalado por muchos entrevistados de forma difusa –muchas veces relacionado al pasado del personal de seguridad privada en las fuerzas públicas. En otros casos, manifiestan una desconfianza puntual con algunas empresas y sospechan de “técnicas mafiosas” a la hora de buscar clientes. Aún en este último caso, algunos han afirmado que su contratación estuvo justamente relacionada con episodios “sospechosos” cuando la empresa se instaló en el lugar, o ante la negativa de acceder al servicio, y que se vincularon paradójicamente para no sufrir “represalias”. Este es el caso de Enrique (34), quien gerencia una pinturería familiar. En su local, poseía solo medios tradicionales de protección, ya que vivía próximo a su negocio. Pero afirma que al instalarse una empresa local y ante su negativa, comenzaron movimientos “atípicos”. Al no resultarles caro el servicio, decidió acceder igual:

*-Casualmente esa noche, pasó algo, “oh casualidad”, un vidrio se rompió... bueno, volvieron a la semana a ofrecer el servicio y dijimos que no, que no lo poníamos porque... en veintipico de años (era) la primera vez que habían roto un vidrio... a la otra noche rompieron de vuelta otro vidrio, y dijimos bueno...vamos a ponerlo, ¿cuánto vale? ¿35 pesos, era en aquel momento? ¿30 pesos? Bueno, lo pusimos... (Enrique, 34, gerente de pinturería)*

Esta desconfianza no es solo puede aparecer como obstáculo a la hora de contratar un servicio, sino también en la evaluación de un posible cambio de prestador. Si bien uno de nuestros entrevistados ha afirmado haber cambiado de empresa ya que la nueva opción le resultaba más barata e igual de eficiente, la desconfianza y el miedo frente a una posible baja en los servicios también ha aparecido en otras entrevistas. Por ejemplo, el caso de Alberto, a quien ya hemos mencionado:

*-“Uno se vincula a estas cosas y no se puede desvincular nunca más. Por temor. Por temor no nos cambiamos. Ya estábamos con ellos y seguimos con ellos, porque vos no sabes en qué momento, quien te cuida... te sacude (Alberto, dueño de una cadena de venta de electrodomésticos)*

En la decisión de elegir un mejor sistema de seguridad interviene varias alternativas posibles. Algunos de nuestros entrevistados eligen destinar a

alguien del personal a esas tareas o gestionar formas de vigilancia con los propios empleados. Otros, deciden colaborar con la comisaría con nafta para los patrulleros, ofrecer un dinero a algún policía de la zona en conjunto con otros vecinos, o finalmente contratarlo de manera informal para que vigile el lugar. Tendiendo en cuenta la confianza que le reporte el sistema, y ponderando por sobre todo el gasto que le signifique, el pequeño empresario elegirá en torno a las distintas alternativas posibles que le resulten menos costosas y más eficientes.

### **“Vivir tranquilo”: trayectorias de consumo mercantiles en los hogares**

Muchas de las motivaciones que llevaron a el consumo de estos servicios se relacionan con el “sentimiento de inseguridad” y algunas de sus aristas (percepción del espacio público y de las fuerzas públicas, experiencias de victimización, etc.) que hemos podido rastrear, especialmente en los relatos de los entrevistados que utilizan servicios de seguridad en sus hogares.

En primer lugar, una de las motivaciones que llevan a este tipo de consumo es la victimización que está asociada al las sensibilidades al delito. Según Kessler (2008) se estima que quien ha sido víctima de un delito en el último año en la Ciudad de Buenos Aires, incrementa la perspectiva de un nuevo evento delictivo al menos en un 50% de los casos respecto de quienes no lo han padecido en este plazo. Si bien, como también señala el autor, el temor no es directamente causado por la victimización y la tasa objetiva de crímenes (lo que ha llevado a largos debates por el contraste entre los niveles altos de esta sensación con respecto al volumen de delitos, y cómo aminorar entonces este sentimiento en esos casos), podemos aceptar la existencia de una “independencia relativa” entre estas variables y que en el caso de la CABA la correlación es bastante significativa (Kessler, 2008; Míguez e Isla, 2010).

Este es el caso de Susana (65), quien vivió muchos años en el barrio del Abasto hasta que a finales de 2008, luego de varios intentos de robo y de recibir amenazas telefónicas, tomó la decisión de mudarse a un edificio con seguridad 24 hs. en Recoleta. Para ella la situación en los '90 fue agravándose hasta adquirir en los últimos años “niveles insostenibles”. Las experiencias propias de victimización y la de su vecina la habían llevado a sentimientos de pánico y stress de los que buscaba desesperadamente desligarse. Así narra la experiencia en su antigua residencia:

*“(…) Después de poner rejas... Primero levantamos las paredes. Después pusimos rejas. Después pusimos rejas con puntas y reforzamos las rejas. Después empezamos a poner en los accesos de la terraza a la casa puertas, que no había, con llave. En la entrada, ya en la planta baja de la casa, otra puerta con candado que se cerraba toda la noche. Después agregamos alarmas. Después atrás de la puerta de calle pusimos barrotes abrochados en el mármol con candados. Después pusimos esas cerraduras que se corre un cerrojo largo. Bueno, fuimos cada vez gastando más dinero en seguridad (...)” (Susana, 65, médica jubilada)*

Este fragmento muestra los esfuerzos y el gasto invertido en volver más “seguros” su contexto de vida. Una de las especificidades de este tipo de consumos es justamente no poseer la cuota de placer que proporcionan otras formas de consumo a la hora de realizar la búsqueda y el acto de compra (Goold et al, 2010). Se trata de un consumo mediante el cual intentan resolver lo que definen como una “necesidad”, algo que afecta su bienestar, y no de un consumo vinculado al tiempo ocioso. Y si bien reporta beneficios simbólicos, en algunos casos, como este, se sienten obsoletos al volver a sufrir episodios delictivos. Esto vuelve al consumo desgastante, fastidioso, y como en el caso de Susana, frustrante.

Por otra parte, el barrio y la percepción que se tiene de él es una de las aristas del “sentimiento de inseguridad” que más influye a la hora de construir los relatos sobre la “inseguridad”. El deterioro y la noción de “barrio peligroso”, también operó en el tono dramático de Susana quien mencionaba al abasto como el “Bronx de Buenos Aires”. Ciertas figuras altamente estigmatizadas y asociadas al delito, como los cartoneros, los chicos de la calle y los ocupas, emergían en su relato. Sin embargo, a pesar de haberse mudado y de identificar el peligro con ciertas figuras concretas: para el delito “*no hay lugares, no hay horas*”. Esta noción difusa que del peligro convive con los estereotipos de lo peligroso, es una de las tendencias que ha señalado Kessler (2009). Esta “desidentificación relativa” (2009) proviene de una desconfianza generalizada en algunos espacios urbanos y logra que aún operando estigmas se vuelva cada vez más difícil decodificar el “riesgo”. Míguez e Isla (2010) también han señalado este aspecto en su estudio sobre el temor por el delito en relación a la fragmentación social y el debilitamiento de lazos de solidaridad entre vecinos. Otro de los relatos que se ve signado por el temor es el de Ana (49). También ella hace una descripción parecida de su barrio como una “zona peligrosa”. Vive en Lomas de Zamora, cerca de Camino Negro, y ha decidido a finales del año 90, instalar una alarma sonora conectada a su teléfono del trabajo, el de un conocido y a la comisaría por la peligrosidad de la zona y el largo tiempo que su casa permanecía sola. Ella misma buscó por internet el sistema más cómodo y ajustado a sus necesidades. Aunque nunca ha sido víctima directa de ningún episodio delictivo en su barrio, también posee un discurso de temor y frustración al respecto:

*“Pones rejas, te las serruchan, te las cortan, y te palanquean las cortinas como si nada (...) es como un juego, ven que los patrulleros pasan a una hora y pasan más tarde” (Ana, 49, administrativa)*

Como afirma Kessler (2009), la “presión ecológica” de ciertas zonas contribuye a incrementar las sensibilidades frente al delito, y la identificación del barrio como un territorio riesgoso recrea y potencia los sentimientos de temor. La mayoría de los entrevistados explican sus estrategias de protección en estrecha relación a la experiencia urbana y las características de su barrio. Sin embargo, si bien algunos los definen a sus barrios como “peligrosos”, abonando una división clara entre zonas seguras e inseguras, también pudimos observar ciertas “gradaciones”, por lo general se establecen ciertas “micro-diferencias” dentro del espacio entre zonas más o menos problemáticas. Más que un dualismo diferenciado en términos geográficos entre zonas seguras/inseguras aparece más bien micro-espacios de peligro o “focos” de

peligro (calles puntuales, cuadras oscuras, casas “tomadas”, etc.), es decir, espacios circunscritos que resultan amenazantes –por lo general villas, puentes, bajo-niveles, etc.- que resultan más amenazantes cuanto más próximos están de sus hogares. Este sentido de peligro difuso influye en el “imaginario de la inseguridad” y ayuda a sedimentar la idea de un contexto social peligroso. La sola idea de que “*estamos en un momento de inseguridad*” según algunos entrevistados se transforma en disparador para adquirir estos servicios.

Retomando el caso de Ana, menciona que los vecinos han tenido reuniones con la policía de la zona más de una vez, y que hace un año han hablado sobre la posibilidad de instalar una garita de seguridad. Sin embargo, la iniciativa no prosperó. Las limitaciones económicas de la mayoría de los vecinos lo impiden:

*“Lo que pasa que contratar de pronto, una garita o algún personal de vigilancia... no todas las familias pueden viste en este momento, costearla, y ponerle es un insumo de 80 pesos por familia, no pueden todos...”(Ana, 49, administrativa)*

En contraste con estas trayectorias, encontramos la de Blanca (54) quien vive en Pacheco. Define a su barrio como “tranquilo” y si bien nunca ha atravesado una situación de robo, decidió a fines del ‘90 comprar una alarma sonora por recomendación de un amigo de su marido. Aunque sus perros siempre fueron de la mayor confianza para su seguridad aceptó ya que: “*no viene mal tener algo más*”.

*“(....) Y bueno, aquí estamos, viste a veces uno se protege... yo de todas maneras siempre por seguridad lo primero que tuve fue perros que, entre paréntesis, es lo más efectivo que hay. Pero bueno, uno siempre puede agregar algo más, ¿no?” (Blanca, 55 años, arquitecta y docente)*

Unos años después una empresa que se instaló en el lugar, ofreció a los vecinos un servicio de rondas en bicicleta bastante informal, que también decidió aceptar: “*como todos ponían, ponía*”. Hace más o menos tres años, otra empresa más grande se instaló y fue allí que se acercó con un grupo de vecinos a preguntar por el servicio. Ofrecían uno más equipado (servicio de rondas en auto, en moto y a pié de personal uniformado las 24 hs.). Allí se enteró que una asociación vecinal estaba haciendo uso de estos servicios y decidieron unirse. En contraste con las trayectorias anteriores el consumo de Blanca no aparece ligado a un temor grande, sino a precauciones que pudo adquirir cómodamente por su situación económica. De hecho, sigue abonando el servicio “más informal” de las bicicletas para no perjudicar a la pequeña empresa, que la competencia ha logrado reducir hasta convertirse en un servicio particular de dos personas.

Por otra parte, esto muestra cómo las empresas que se instalan ofrecen el servicio a algunos residentes que logran “movilizar” y atraer a los vecinos. La empresa se va haciendo más notoria a través del despliegue de sus móviles o personal uniformado, y esta visibilidad contribuye a que los vecinos se acerquen y esta extienda sus servicios.

Otra trayectoria interesante relacionada al asociacionismo civil y que viene de Pacheco es la de Rodolfo (56). Actualmente él también cuenta con un servicio de rondas a pie y en auto, y con cámaras que una empresa de seguridad ha instalado en todo el barrio mediante un acuerdo con la municipalidad. Esta última se encarga de dar aviso a la policía en caso de algún siniestro. También cuenta con células fotoeléctricas, perros, alarma y rejas. Lo interesante es que Rodolfo ha sido una persona activa en torno a la problemática de la seguridad. Hace 30 años, cuando se mudó al lugar fundó una asociación civil que luego según él, por la rutina y la dificultad de sostener vínculos duraderos, se ha desvanecido. La asociación ha emprendido numerosas tareas referidas a la “inseguridad”: construcción de mapas del delito, organización de reuniones con la policía para trabajar en conjunto, proveer de combustible a los patrulleros, etc. Sin embargo, también proponía el acercamiento de la comunidad mediante eventos, fiestas, reuniones, etc. Esta dimensión es la que él rescata como problemática. Hace poco un grupo de vecinos nuevos en el barrio ha impulsado una organización relacionada a la “inseguridad” y ha propuesto la contratación de los servicios de una empresa. Si bien admite que le parece una buena idea, y adhiere, incluso abona, cree que la forma de encarar la problemática se ha “vaciado de sentido” y se restringe a acuerdos con una empresa. Rodolfo se muestra preocupado por la “seguridad” pero desde un punto de vista más “experto”, al menos en la práctica, y más distante o alejado del miedo.

En cierto punto, el relato de Rodolfo se acerca al de otros entrevistados que resaltan cierta época idílica de “seguridad”. Como afirma Entel (2008) los discursos de la “inseguridad” suelen marcar una cierta nostalgia por lo “no sido” basada en una imagen mítica del pasado. Aparece así, una melancolía de lo que nunca fue. La percepción de que hay códigos que se han perdido y de que existe una mayor violencia en las calles es recurrente. Esto también aparece en otra de nuestras entrevistas:

*“No eran los ladrones que son hoy, eran de esos ladrones que te pegaban un poquito, te sacaban lo que tenías y se iban, no eran los que te pegan los tiros, o los que te matan y esas cosas. Era otro tipo de... delincuencia. Ahora es un poquito más grave la cosa. Está terrible. No son los delincuentes de hace algunos años. Los de antes eran más buenos dentro de todo...” (Lucía, 33 años, ama de casa)*

Como señala Bauman (2008) la invocación al “mal” aparece cuando las cosas no pueden ser inteligibles de otra manera. Pero Rodolfo a diferencia, sí esboza algunas explicaciones y diagnósticos al respecto.

En primer lugar, cree que el individualismo y el repliegue hacia lo privado han erosionado las interacciones que antes ofrecían la posibilidad de vínculos más estrechos y un sentimiento de comunidad.

*“La gente se empezó la gente a encerrar en sus casas, esa es la realidad. Hace 30 años, mal que mal hubo una movida social muy linda (...) [desde la organización] hacíamos de todo. La fiesta de San Juan, la quema del muñeco, qué se yo. Porque descubrimos que conociéndonos nos defendíamos mejor y había mas intercambio de noticias, de datos, todo era más fácil. Ahora ya no, eso se fue perdiendo. Otra vez ahora vino esta oleada de inseguridad y volvió a movilizarse un poquito la*

*gente, pero ya de otra manera. Ahora ya se habla de empresas de vigiladores, la gente tiene una enorme desconfianza con la policía. Hace treinta años negociamos con la policía que le pagábamos un patrullero. Ahora nadie quiere saber nada (...)*  
(Rodolfo, 56, abogado)

Esto coincide con algunas observaciones académicas y también es parte de la explicación que algunos encuentran a la hora de relacionar el consumo y la “inseguridad”. Bauman (2007) afirma que estos cambios en la relación con la esfera pública y el ritmo que lleva la modernidad producen un fuerte sentimiento de “ansiedad social” que impulsa una búsqueda frenética de seguridad. A su vez, esto puede explicar cierta inclinación al consumo –que tiene la particularidad de acompañar e impulsar su ritmo acelerado. Las ansiedades acerca de delito urbano, imposibles de ser satisfechas mediante un simple acto de compra-venta, no encuentran su correlato en el mercado, generando más ansiedad y transformándose en un verdadero círculo vicioso de insatisfacción (Loader, 1999).

Por otro lado, Rodolfo hace hincapié en la degradación de la fuerza pública, el proceso privatizador de los '90 y la política cortoplacista. El desgaste de la imagen pública que señala Roberto, lo observamos en muchos de nuestros entrevistados. En algunos casos, más que reclamar sentirse “inseguros”, se reclama, es decir se asocia a muchas otras cuestiones relacionadas públicas y a cierta “ineficiencia pública”. En este sentido, el discurso discursos de la “inseguridad” se transforman en un modo de protesta hacia la gestión inefectiva del Estado. Las percepciones de corrupción en las fuerzas públicas de seguridad y la desconfianza en las instituciones aparecen frecuentemente en estas narrativas como un elemento de fuerte protesta: *“este país no sirve para nada”, “es el mundo del revés”*. Sin embargo, pocos son los casos en los que se hayan descrito situaciones personales concretas en las que la acción de la policía haya sido “puesta a prueba”. Se trata más bien de un sentimiento general de desconfianza. Podríamos argumentar que en el caso argentino la cultura anti-estatista de los últimos años también ha colaborado con la constante degradación de la percepción de la acción pública en diferentes esferas sociales. Podíamos decir en términos generales que la desconfianza y la percepción de corrupción en las esferas políticas y policiales, tendería a fortalecer el imaginario privatista y las acciones de mercado que contribuyen a su consolidación.

Observamos que la relación entre el “sentimiento de inseguridad” y el uso de estos servicios y dispositivos no es sencilla de explorar. En primer lugar, pudimos observar que tiene su origen en la combinación de necesidades concretas u objetivas relacionadas a la protección del patrimonio y de las personas, pero que a su vez se ve moldeado por las formas es que se experimenta “la inseguridad”. Y en segundo término, observamos que no existe una asociación mecánica entre estos consumos y el “miedo”. Podría pensarse que esta hipótesis deviene de la consecuencia lógica de su uso, transformándose en algo redundante –muchos no muestran signos de temor justamente por consumir estos servicios. Sin embargo, indagar en las motivaciones y el momento concreto de su contratación o compra contribuyó a mostrar que no se trató necesariamente de una reacción en términos de pánico o temor, pero que sí se encuentra estrechamente relacionada a las aristas que

conforman el “sentimiento de inseguridad”, y que este puede mostrar gradaciones variables.

### III. USOS SOCIALES Y UTILIDADES DEL CONSUMO DE PROTECCIÓN

El recorrido por las trayectorias de consumo ha señalado las necesidades objetivas y simbólicas que ese tipo de clientes busca cubrir. Ahora señalaremos algunas cuestiones en torno a la integración de estos consumos a sus rutinas diarias y la efectividad que logran reportar. El proceso de consumo no se agota en el momento de compra. Es preciso que estos consumos se integren efectivamente a los distintos espacios de actividad y a las formas en que los sujetos auto-gestionan su protección para que arrojen los resultados esperados.

#### Integración y aprendizaje del consumidor

La experiencia en torno al hogar o la empresa en relación a sus mecanismos de seguridad lleva a un “aprendizaje” y puesta a prueba cotidiana de su efectividad. Es así como se suman otros mecanismos de protección suplementarios – como blindar los vidrios, poner rejas o mallas en los pulmones internos, barras de acero tras las puertas, agregar más sensores de alarma, etc.- o reaseguran la confianza en los ya instalados. Pero no sólo se aprende a “estar más seguro” buscando nuevas modalidades. También este proceso permite el aprendizaje de cuestiones técnicas y específicas sobre los dispositivos mismos que se desconocían. Así lo comenta uno de nuestros entrevistados:

*“Hay unos que son GPS que sí te los acepta [la compañía aseguradora], y hay otros que son por señal de celular, generalmente los que tiene los autos, que no te los aceptan. Tuvimos un siniestro y yo tenía con la gente de Lo Jack que tiene ese tipo de señal de celular y la compañía no me lo aceptó. Porque es un GPS que es mucho más caro (...) Yo no lo sabía, porque uno también es ignorante de estas cosas va aprendiendo a medida que le van pasando...” (Javier, Gerente de fábrica).*

Tanto las empresas más grandes como los pequeños comercios van adquiriendo nuevos conocimientos. No sólo se aprende de qué se tratan los nuevos sistemas, sino muchas veces, cómo instalarlos y utilizarlos. Los comercios relativamente pequeños, que intentan gestionar ellos mismos la seguridad sobre la base de nuevos dispositivos modernos recurren a la experiencia de conocidos y a la ayuda de profesionales para resolver su aplicación. Así comenta Mario cómo fue la colocación de la cámara que instaló en su comercio:

*“Preguntando, y... preguntando. Preguntando porque no conocemos tanto de esto. Cuando necesitas tenés que preguntar. Y así como compras un coche vas preguntando. Pero de eso no sabíamos nada, del monitor tampoco. Pero llamamos a un electricista, le preguntamos cómo se podía hacer, nos dijo hay que comprar eso, esto y esto y bueno. La instalamos y ya está...” (Mario, 61 años, dueño de ferreterías)*

Adaptarse a los sistemas puede ser costoso al principio, esto suele suceder repetidamente en el caso de las alarmas. En algunos casos este dispositivo se vuelve ineficiente (suena por el viento o alguna mascota, o por olvidos por parte del cliente). A veces el consumo es abandonado, y otras veces se supera con el hábito cotidiano:

*“Lo que pasa es que al principio cuando no estábamos acostumbrados cuando ingresábamos nos olvidábamos de sacarla, de desactivarla, que es la palabra, y [expresión de fastidio] los sonidos te estallan viste, cuando vos subís, porque la alarma está puesta... (...), pero bueno, ya nos adaptamos...” (Ana, 59 años, empleada pública)*

La mayoría de estos consumos se integran a otros mecanismos de protección tradicionales formando en conjunto una red de protección que cada espacio construye. Sumado a esto, las personas suelen adquirir hábitos y rutinas asociadas a ellos y a la gestión de la seguridad que también se integran como modalidades de autoprotección.

En algunos casos, la queja por tener que adoptar nuevos servicios está vinculada a fundamentalmente a que estos aumentan los costos de vida, y en algunos casos se vuelven una molestia tanto adquirirlos como adaptarse a ellos. En cambio, en otros casos, las transformaciones que implican el uso de nuevos dispositivos y la adopción de pequeñas rutinas defensivas, se aceptan con naturalidad. Así continúa uno de los entrevistados luego de nombrar todos los cambios que realizó en su domicilio (dispositivos varios, alarma, rejas, muros):

*“Si vos me decís, ¿te predispone mal? No, no. Te vas acostumbrando, te vas acostumbrando. Vas modificando conductas, bah, todo lo que hagas te predispone bien pensando que estás más tranquilo. Mi mujer dispara la alarma y se va a hacer las compras, y esta mas tranquila... y bueno, hay que ir así, te aumenta los costos de vida que eso es importante, qué va a ser...” (Alberto, 55, dueño de cadena de venta de electrodomésticos)*

Comprobamos y seguimos la hipótesis de Kessler (2009) en cuanto a la efectividad de los objetos y dispositivos que se utilizan para la auto-protección. La adaptación y el nivel de integración que se logre en torno a ello serán los que determinen su efectividad, es decir, que cuanto más éstos puedan ser naturalizados e integrados en el espacio, mayor protección brindarán a los sujetos. En la medida en que no lo hacen o se vuelven redundantes, o ineficientes.

### **Usos instrumentales y efectos simbólicos**

Si bien hemos analizado las trayectorias de consumo de estos servicios en base a dos esferas de la actividad social distintas (hogares y pymes) podemos afirmar que al integrar las motivaciones que han dado lugar a sus trayectorias de consumo pueden observarse dos dimensiones en cuanto a sus necesidades de protección. La primera se relaciona con la búsqueda de resguardo del espacio y la defensa del patrimonio. La segunda, en cambio, atiende a una

necesidad subjetiva que adquiere siempre un carácter más difuso vinculado a las representaciones que las personas construyen en relación a la seguridad/inseguridad: esto es, “sentirse seguros”. En este sentido, el uso de la seguridad privada intenta cubrir estas necesidades.

Los usos que ofrece este mercado, ya sean los dispositivos electrónicos o los servicios de vigilancia repercuten de manera concreta en la vida de las personas. En el caso de las alarmas, los entrevistados afirman tener una mayor tranquilidad al utilizarla, que suele ser durante el tiempo en el que el comercio permanece cerrado o la casa esta sola. Observamos que la mayoría de los entrevistados depositan en estos consumos y objetos una confianza que les permite una mayor movilidad y “tranquilidad” a la hora de manejar sus rutinas diarias, desde dormir hasta salir de vacaciones. Hemos comprobado que, como indica Latour (2008) los objetos no son mera materialidad estática del contexto, sino que “actúan” desde el momento en que transforman un estado de cosas y tienen incidencia sobre las acciones humanas.

Los usos del personal de vigilancia también reportan una mayor “tranquilidad” y alivianan ciertos “nervios”, en especial a la hora de entrar y salir del hogar, que suele ser el punto vulnerable más destacado por los entrevistados. Asimismo, algunos usos específicos de la seguridad se ven desdibujados ya que existen otras tareas por fuera de la vigilancia estricta que también acompañan el sentimiento de satisfacción por este servicio:

*“(...) contratamos un servicio de seguridad que bueno, además cubre si tenés algún tema de remedios en la mitad de la noche, y bueno, te va a buscar remedios a la farmacia, todo ese tipo de cosas. Además de por ejemplo, si Florencia, mi hija, viene muy tarde a las 12 de la noche suponerle, la van a buscar hasta allá la esquina, la traen en el coche de seguridad. Y yo no estoy tan nerviosa, la verdad es eso (...)” (Raquel, 46 años, administrativa).*

Este también suele ser el caso de las personas que eligieron un departamento con seguridad para residir. Se compra el “paquete” que incluye los servicios de vigilancia donde todos los servicios quedan asociados en esa dirección:

*“Acá nadie sabe si venís a ver a un médico; el portero hace 30 años que está; todos los porteros son amigos y todos cuidan todas las casas de los otros, hay vigilancia 24 hs.; entras con el auto y hay un señor que mira que mientras se abre el portón no se te mete nadie y que hasta que no se cierra el portón no deja de mirar que entraste con el auto...” (Susana, 64 años, jubilada).*

Esto evidencia que la seguridad es brindada en la interacción que los clientes tienen con el servicio de vigilancia. La presencia de los vigiladores proporciona cierto alivio aunque los encuentros suelen ser escuetos y distantes. Susana, a quien recién citamos afirma sentirse más libre a la hora de entrar con su auto, o volver de noche. Este “sentimiento de libertad” y la sensación de poder abordar con tranquilidad toda actividad gracias a estos servicios, ocurre cuando la contratación o adquisición del servicio se dio en el marco de un fuerte sentimiento de inseguridad. Este sentimiento de libertad se destaca y adquiere

aún mayor intensidad en los casos en los que como Susana, eligieron una “vivienda segura”, es decir, un “combo de tranquilidad” condensado bajo el argumento explicativo de “respuesta al delito” y la noción de “calidad de vida”, como han mostrado varios estudios sobre urbanizaciones cerradas (Svampa, 2000; Arizaga; 2005).

## **CONSIDERACIONES FINALES**

El presente trabajo se orientó a contribuir, mediante una aproximación empírica, a la exploración y descripción del consumo de dispositivos de seguridad y sus formas concretas de funcionamiento en el caso de los pequeños clientes y, a su vez, a dar cuenta tanto de las motivaciones del mismo, como de sus efectos concretos en la vida cotidiana. Hemos podido dar cuenta de las modalidades de protección mercantiles más frecuentes. Asimismo, hemos señalado cómo distintos servicios se adecúan a la morfología de diferentes espacios (edificios, casas, comercios, etc.) y su distribución social en el espacio.

Por otro lado, el estudio de las motivaciones de este consumo por parte de clientes particulares nos ha revelado diferentes aspectos de este fenómeno. En primer lugar, hemos encontrado que las expectativas de consumo por parte de los sujetos, están asociadas a ciertas necesidades “objetivas” de protección de espacios identificados como vulnerables, pero también a utilidades simbólicas. En el caso de las pymes, la arista instrumental del consumo de estos servicios es la más destacada. En este sentido, el consumo está relacionado en mayor medida con las necesidades organizativas de la empresa y el cuidado de su patrimonio. Las *carreras de consumo* de las pymes están vinculadas a su desarrollo, crecimiento y nivel de exposición por lo tanto, no suelen tener una forma ascendente a menos que su desarrollo creciente lo implique, y necesiten reducir sus costos. O bien que la industria de la seguridad privada genere nuevos bienes o servicios que suplan de manera más eficiente las necesidades de los consumidores.

También encontramos que en las trayectorias de consumo de hogares particulares, la sensibilidad ante el delito interviene en muchos casos como factor explicativo. No todo consumo de servicios de seguridad está asociado a un sentimiento de inseguridad significativo previo a su obtención, sino también a necesidades instrumentales relacionadas a la protección de bienes y espacios. Sin embargo, podemos decir que la creciente sensibilidad al delito – y más aún si esta está acompañada de alguna experiencia previa de victimización directa o indirecta- incentiva la carrera de consumo y la adopción de nuevas rutinas de resguardo.

Por último observamos que la mayoría de los entrevistados depositan en estos consumos y objetos una confianza que les permite una mayor movilidad y “tranquilidad” a la hora de manejar sus rutinas diarias. Hemos comprobado que, como indica Latour (2008) que los objetos no son mera materialidad estática del contexto, sino que “actúan” desde el momento en que transforman un estado de cosas y tienen incidencia sobre las acciones humanas.

## BIBLIOGRAFÍA

- ARIZAGA, M. (2005) *El mito de la comunidad en la ciudad mundializada*. Ediciones El Cielo por Asalto, Buenos Aires.
- BAUMAN, Z. (2007) *Vida de consumo*. Fondo de Cultura económica. Buenos Aires.
- BOURDIEU, P., WACQUANT L. (2005) *Una invitación a la sociología reflexiva*, Buenos Aires, Siglo XXI.
- CALZADO, M., LOBO, A. (2009) "Riesgos, subjetividades y demandas de seguridad. Reflexiones para la investigación de demandas de seguridad", *Nómadas. Revista de Ciencias Sociales y Jurídicas*. N° 22
- ENTEL, A. (2008) *La ciudad y los miedos. La pasión restauradora*. Buenos Aires. La Crujía.
- ESTEBAN, K., GUEVARA, T. (2005) "Una identidad laboral deteriorada: La relación subjetiva con el puesto de trabajo en los agentes de seguridad privada" ponencia presentada en las III Jornadas de Jóvenes Investigadores, IIGG.
- GONZÁLEZ MENICHELLI, G. (2010) "*Dime cómo te relacionas con tus consumos y te diré quién eres. Una aproximación metodológica para el análisis y la construcción de perfiles psicográficos de consumidores*" Tesina de la carrera de Comunicación Social.
- GOOLD, B. LOADER, I., THUMALA, A. (2010) "Consuming security? Tools for a sociology of security consumption". En *Theoretical Criminology*. Vol. 14 (1) pp. 3-30. Sage. Oxford, Uk.
- KESSLER, G. (2008), *Seguridad y ciudadanía. Nuevos paradigmas y políticas públicas*, Edhasa, Buenos Aires.
- KESSLER, G. (2009). *El sentimiento de inseguridad, sociología del temor al delito*. Siglo XXI. Buenos Aires.
- LATOURETTE, B. (2008) *Reensamblar lo social: una introducción a la teoría del actor-red*. Manantial. Buenos Aires.
- LOADER, I. (1999), "Consumer culture and the commodification of policing and security", *Sociology*, vol. 33, n° 2, p. 373-392.
- LORENC VALCARCE, F., RAMOS MEJÍA, M. ESTEBAN, K., GUEVARA, T. (2007) "La gestión privada de la seguridad en la sociedad del riesgo", *La sociología ahora*, Buenos Aires, Siglo XXI.
- LORENC VALCARCE, F. (2011), *La sécurité privée en Argentine : entre surveillance et marché*, Paris, Karthala.
- MIGUEZ, D., ISLA, A. (2010) *Entre la inseguridad y el temor. Instantáneas de la sociedad actual*. Paidós. Buenos Aires.
- SHEARING C., STENNING P. (1983), "Private security: implications for social control", *Social Problems*, vol. 30, n° 5, p. 493-506.
- SOUTH, N. (1988), *Policing for profit. The private security sector*, London, Sage, 1988.
- SVAMPA, M. (2001), *Los que ganaron. La vida en los countries y barrios privados*, Buenos Aires, Biblos.