

La seguridad en eventos masivos. Control de admisión y permanencia en el Estadio Ciudad de La Plata.

Sebastian Gabriel Rosa (FAHCE/UNLP) sebastiangabrielrosa@gmail.com

Betania Cabandié (FAHCE/UNLP-UNQUI-IDAES/UNSAM) bet.cabandie@gmail.com

Resumen

Las dos muertes en el recital del Indio Solari en Olavarría reabrieron el debate sobre la seguridad en los espectáculos masivos. Mientras las fuerzas policiales disponen de los operativos, son empresas privadas las que organizan la seguridad al interior de los estadios y alrededor de los escenarios. A partir de la ley nacional 26.370 que regula este tipo de eventos, las tareas de seguridad deben estar a cargo de “controladores/as de admisión y permanencia”. En este trabajo proponemos un acercamiento a las empresas de seguridad y los/ass controladores/as de admisión y permanencia que planifican y llevan adelante los operativos de seguridad para los espectáculos masivos, indagando por sus rutinas laborales, su organización, sus representaciones sobre la seguridad, su relación con las policías, con otras formas de seguridad y su vínculo con la legislación.

Palabras clave:

Seguridad privada- Control de admisión y permanencia- Eventos masivos-

1. Introducción

La seguridad en eventos masivos es percibida como una responsabilidad estatal y se consolida como problema público. David Garland (2018) destaca cómo, desde los años setenta, se incrementan las demandas de seguridad al Estado, buscando su intervención sobre un mayor rango de situaciones, no sólo delictivas sino que afecten al orden público. En nuestro país este tipo de demandas se incorporaron como un conjunto dentro del reclamo por la inseguridad. Esta categoría es la que ha organizado múltiples pedidos de seguridad, estableciéndose como un problema público central en la Argentina, incluyendo dentro tanto dinámicas ligadas tanto al delito y los sentimientos sobre el umbral de delitos aceptable en una sociedad (Kessler, 2009) como a una gran cantidad de demandas impulsadas especialmente a través de casos conmocionantes (Galar, 2017). La seguridad en partidos de fútbol, recitales, festivales, toma lugar en los

principales medios de comunicación en modo de reclamo cuando se producen casos de muertes. Así, el fallecimiento de 194 personas en el recital de Callejeros en Cromañón en 2004 o el de dos asistentes al show del Indio Solari en Olavarría en 2017, entre otros, reabrieron los debates públicos y el espacio mediático dedicado al tema.

Entendemos por eventos masivos a todos aquellos eventos que se desarrollan en espacios públicos o privados, de acceso público y convocantes de una gran cantidad de personas. Estos pueden ser, recitales, festivales, eventos deportivos, actos políticos, religiosos, etc. Dada la gran cantidad de personas que circula en el espacio en que se desarrolla el evento, se despliega un dispositivo de seguridad que convoca agentes de la seguridad pública y privada. En el primer caso son agentes estatales quienes convocan a diferentes fuerzas de seguridad para la cobertura de ese evento. En el segundo caso son “Controladores/as de admisión y permanencia” (de aquí en más CAP) contratados a través de empresas especializadas en el ámbito.

En este trabajo nos preguntamos por los modos y prácticas que adopta la seguridad en espacios con una alta densidad de personas. Esta pregunta se inscribe en las reflexiones de David Garland en *La cultura del control* (2005) donde entiende el auge de la seguridad privada como una de las formas de adaptaciones culturales ante los nuevos problemas que emergen en las sociedades con altas tasas de delito. Garland explica que en este contexto se percibe a las agencias de justicia penal estatal como ineficientes. El sector comercial es el que responde a esta demanda, ofreciendo una policía privada atenta a la prevención y anticipación de daños, y no a la persecución y castigo del delito. Como consecuencia de esta situación el autor señala que:

Estas adaptaciones por parte de la comunidad comercial han llevado, con el tiempo, al desarrollo de enclaves de ‘justicia privada’, en los cuales los delincuentes potenciales y reales reciben el trato completamente distinto del que impone el sistema de justicia pública. En estos escenarios privados (muchos de ellos de los cuales son espacios públicos masivos (...) que son de propiedad y administración privada) los individuos pueden ser inspeccionados, vigilados o filmados y pueden ser expulsados sin causa aparente. [2005:266]

Asimismo, siguiendo a Shearing y Stenning, (1985) podríamos entender al CAP dentro de la seguridad privada en tanto su principal función es el mantenimiento de un orden instrumental, es decir, un orden que permite optimizar las ganancias del ámbito donde

se inserta. Sin embargo la legislación vigente diferencia al CAP de la seguridad privada, dándole por objeto el control y resguardo de las personas allí circulantes y no ya la propiedad de quien contrata el servicio.

En ese marco, cabría preguntarse si los eventos masivos podrían ser entendidos como enclaves de justicia privada. Se trata de espacios privados de acceso público y masivo cuya administración está a cargo de organizadores de estos eventos que delegan su potestad en los agentes de seguridad privada. Pero la seguridad aquí no solo tiene como objeto la prevención de delitos y la anticipación de daños, cuestiones que harían referencia al cuidado patrimonial, sino con el cuidado y control del público, esto es la correcta circulación de las personas en ese ámbito. Tanto el cuidado del patrimonio como el cuidado de los asistentes permite el desarrollo del evento que convoca a estos agentes, optimizando sus ganancias. Al mismo tiempo y en última instancia, el Estado regula la actividad de los/as CAP y es señalado públicamente como parte responsable en caso de incidentes.

En escala local ,y aunque entendemos que los partidos de fútbol son un tipo particular de eventos masivos, con similitudes y diferencias a los recitales. en lo que respecta a la gestión de la seguridad y la regulación de las violencias, recuperamos a Garriga Zucal, Murzi, Rosa (2017). Ellos destacan “ la paradoja” de estos espectáculos

(...)se trata de un espectáculo organizado por un actor privado (el club) pero que a su vez es concebido como un problema público, dando lugar a un esquema de organización donde un privado contrata a la policía pero esta mantiene su independencia en la toma de decisiones (...) Para los dirigentes la ventaja es que al entregar el control de la seguridad a la policía se desligan de la responsabilidad ante el Estado de cualquier problema eventual.” (Garriga Zucal, Murzi, Rosa, 2017, p.1).

En los eventos que son objeto de nuestro estudio vemos similitudes con este esquema, con las alteraciones propias de los recitales. La Policía mantiene su autonomía en el trabajo pero este se restringe al perímetro del espectáculo . Los organizadores se apoyan en la seguridad pública para la resolución de conflictos e incidentes que escapan a las competencias de los/as controladores/as. En este sentido podemos ver un *continuum* entre los dos tipos de seguridad. En el caso de los recitales, al interior del espacio es el personal de CAP quien regula los conflictos, llamando a la policía a intervenir sólo ante

situaciones que no puedan controlar, en lo que ellos denominan “disturbios”. Esa regulación se produce a través del diálogo con el público o a través del uso de la fuerza, y sólo en última instancia a partir del apoyo policial. En esa tarea los/as controladores/as cuentan con grandes márgenes de discrecionalidad. Así, dentro del predio, la regulación de las violencias y la gestión de conflictos es tarea de las empresas de seguridad privada.

El objetivo de esta ponencia es lograr un acercamiento los/ass controladores/as de admisión y permanencia que planifican y llevan adelante los operativos de seguridad para los espectáculos masivos, indagando por su organización, sus rutinas laborales, sus representaciones sobre la seguridad. Para ello, entre mayo y julio de 2018 entrevistamos a dos controladores de admisión y permanencia y a Sandra, controladora y empresaria del rubro. Entre los primeros, uno de ellos, Claudio , trabaja a través del sindicato, mientras que Soledad es empleada de la empresa de Sandra. Siguiendo a Guber (2011), estas entrevistas no directivas permiten descubrir preguntas relevantes según el propio universo cultural de los propios/as controladores/as. Ese fue el enfoque de este trabajo sobre una temática poco explorada por las ciencias sociales en la Argentina y a la que ambos investigadores nos aproximamos también por primera vez directamente.

Al estudio de esta temática llegamos por distintos caminos, habiendo investigado previamente sobre temáticas relacionadas, pero entendiendo que nos encontramos abriendo nuevas preguntas. Así, por un lado hemos estudiado el trabajo de los/as controladores/as de admisión y permanencia (Cabandié, 2017), mientras que por otro hemos indagado sobre la seguridad en eventos masivos centrando la mirada en el fútbol (Rosa, 2017a). De este modo, la combinación de recorridos y miradas diferentes aportó a un intercambio fructífero para esta investigación exploratoria de la seguridad en recitales masivos.

El estudio que da sustento a esta ponencia se desarrolló en La Plata. Nuestra ciudad tiene al menos una decena de espacios como teatros y canchas factibles de alojar el público de un evento masivo para entre 300 y 5000 personas. Sin embargo desde 2003, la ciudad cuenta con el Estadio Ciudad de La Plata, también conocido popularmente como Estadio Único, (de aquí en más el Estadio) cuya capacidad puede llegar hasta los 45.000 espectadores. Su inauguración trajo como novedad a la ciudad el desarrollo

constante de diversos espectáculos como recitales de artistas nacionales e internacionales.

Por encontrarse sobre la avenida circunvalación, de fácil conexión con la autopista La Plata-Buenos Aires, el Estadio se constituye como un lugar accesible al público de Capital Federal y Gran Buenos Aires, atractivo para el desarrollo de eventos internacionales. Cada evento desarrollado en el Estadio implica un cambio en la rutina cotidiana de la ciudad, sobre todo en lo respecta generación de puestos de trabajo y actividades comerciales. Entendemos que un espacio de estas dimensiones en una ciudad de casi 800.000 habitantes amerita un acercamiento que nos permita conocer las prácticas de seguridad que allí se desarrollan.

2. La organización del evento

El desarrollo de estos eventos masivos implica una gran afluencia de gente no solo al interior sino también en sus inmediaciones por lo que diferentes modalidades de seguridad son desplegadas. Así, cada evento cuenta con agentes de tránsito, dispuestos por la municipalidad de La Plata, agentes de la Policía de Buenos Aires y agentes de seguridad privada. Mientras que los dos primeros se ubican en el perímetro del lugar, los agentes de seguridad privada lo hacen en el interior.

Esta división de tareas respecto a la seguridad está sustentada en la legislación vigente. La Ley 26.370 de Espectáculos públicos establece la forma de seguridad que debe implementarse en estos espacios. La provincia de Buenos Aires adhiere a esta legislación desde 2009 a partir de la Ley 13.964. Aquí se establece que son “Controladores/as de admisión y permanencia” los/as agentes de seguridad privada que deben operar en estos espacios. Su función es regular el ingreso, egreso y permanencia del público, velando por el cumplimiento del derecho de admisión. Asimismo estos/as agentes deben estar contratados por empresas especializadas en el área que brinden sus servicios a los organizadores del evento en cuestión. Es obligación de las empresas registrarse a sí mismas y a todo su personal en el Registro de controladores/as (ReCAP) el cual depende del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires. Para su registro los controladores/as deben estar capacitados¹, tener un apto psicológico, no poseer antecedentes penales, entre los requisitos más destacables.

¹ El curso de “Controlador/a de admisión y permanencia” es brindado por el Sindicato de Controladores a través de la Dirección General de Cultura y Educación.

Al momento de la organización de un evento, cualquiera sea, son las empresas productoras quienes convocan a la policía y a una empresa CAP para contratar sus servicios. Los agentes policiales están encargados de la seguridad desde el perímetro del lugar y, de acuerdo al tipo de evento, la productora puede disponer que exista una mínima cantidad de agentes dentro del lugar para apoyo de la seguridad privada.

En el caso de los eventos internacionales se convoca a las grandes empresas CAP, las cuales manejan una gran cantidad de empleados y se radican en Buenos Aires. Cuando se desarrollan eventos internacionales en La Plata, estas grandes empresas CAP contratadas no cuentan con el personal necesario para cubrir los 480 puestos de seguridad que se requiere, por lo que deben subcontratar empresas locales más pequeñas, siendo solo dos en La Plata.

No existen datos de acceso de público sobre la cantidad de controladores/as registrados por las empresas pero nuestros informantes estiman que en la ciudad actualmente existen entre 300 y 400 controladores/as trabajando en distintos objetivos fijos (bares y boliches), mientras que un evento en el Estadio de requiere 480 controladores/as. La disparidad en el número da cuenta de la dificultad de conseguir controladores/as para cubrir estos puestos. Ante esta situación las pequeñas empresas locales recurren a dos actores: el Sindicato de controladores/as que desde su bolsa de trabajo contacta otros trabajadores; y a personas, en la jerga llamados “colocadores” o “punteros²”, que proveen a cierta cantidad de trabajadores. Cada eslabón que se agrega en la cadena que va desde la primera empresa CAP al controlador/a que efectivamente realiza el servicio implica una merma en la remuneración final.

Actualmente los/as controladores/as cobran entre \$700 y \$900³ de acuerdo a quién los contrata y el puesto de seguridad que se les asigne. Esta remuneración es a cambio de un servicio de 12 horas. La extensa jornada de trabajo, muchas veces en condiciones climáticas adversas, no se ve traducido, desde su óptica, en la remuneración. En comparación con las otras opciones de un/a controlador/a, como son por ejemplo los bares y boliches, donde cobran un sueldo similar por ocho horas, pudiendo además estar sentados y bajo techo, las condiciones de trabajo en recitales no son las mejores. Por esto, muchos trabajadores rechazan la oferta laboral, lo que agrava el problema de la falta de personal.

2 No rastreamos indicios de que la expresión tenga connotaciones político-partidarias

3 Al día de la fecha este monto equivale a US\$18,42 y US\$23,68 respectivamente.

3. Rutinas y tareas: la jornada laboral de un/a controlador/a.

En el Estadio la jornada laboral de un/a controlador/a comienza alrededor de las 13hs. La dueña de la empresa se queja de la impuntualidad, esa por la que recién entre las 14hs y las 15hs suelen estar todos en sus puestos. Antes, se les pasa lista, corroborando con sus documentos, y se les asignan los lugares. Allí existe una división de tareas. Por un lado los encargados, como Soledad, coordinan con las demás fuerzas: “Voy y hablo con bomberos dónde van a estar ubicados. Mirar un poco los matafuegos (...) coordinamos en qué sector vamos a salir y cuál es el plan de evacuación”. Una vez finalizada esta revisión, se posicionan al igual que el resto en sus puestos, donde esperan “sin hacer nada” dirá Claudio, hasta que abran las puertas, entre las cuatro y media y las seis de la tarde. Ahí, comenta, “es donde empieza el trabajo.”

En la previa, reciben una vianda por parte de la productora, la misma para todos los empleados, sin importar con qué empresa hayan ido, según nos comenta Claudio. Sandra, por su parte, cuenta orgullosa que en recitales grandes como los de La Renga, su empresa provee una pasta para el almuerzo a sus empleados, para brindarles los carbohidratos necesarios para la jornada. La importancia de esta comida la relaciona con la desgastante tarea y con las condiciones en que puede llegar un controlador/a:

(...)vos tenés un pibe que te hizo un boliche la noche anterior, no durmió, no comió, vino de Buenos Aires. Y llega una hora pico que tenés más seguridad en las ambulancias que personas, que público. Se te desmayan porque no comieron, porque están sin dormir (...) vos le das un plato de fideos con tuco, vos sabés que el pibe consumió carbohidratos, y entonces si viene sin comer de la casa vos sabés que algo le diste de comer y el pibe no se te va desmayar. Nosotros sufrimos lo mismo que el público, nos sofocamos, nos mareamos.

La distribución en los puestos es asignada por la organización, que depende en conjunto de la productora y las empresas. Como hemos mencionado, las necesidades se cubren a partir del trabajo conjunto de empleados/as de distintas empresas y de algunos controladores/as que llegan por los respectivos “colocadores”. Estos/as suelen tener menos experiencia y se le asignan lugares en base a esa idea. El resto son controladores/as recurrentes, y por lo general tienen el mismo puesto en distintos eventos. Entre las posibilidades, se encuentran las diferentes líneas de control afuera del estadio, que incluyen el chequeo de las entradas y/o el cacheo, las puertas de ingreso y

egreso, las tribunas, el vallado de seguridad y el escenario. Muchas veces quienes trabajan en los primeros controles, una vez pasada la hora pico de ingreso, se trasladan al interior del estadio para ocupar lugares en tribunas o vallado, que son considerados claves durante el desarrollo del recital.

Uno de los puntos centrales es el control del ingreso. Claudio suele ubicarse “en el grueso donde cae toda la gente”. En ese primer control cuenta que “los tengo que calmar un poco, les digo que no corran, que paren, y hacerlos formarse. Que se formen mujeres por acá, varones por allá, y ahí es donde después los revisan.”. Dependiendo de la cantidad de empleados/as disponibles, en cada uno de estos puestos en las adyacencias del Estadio se ubican alrededor de veinte personas, separadas por tareas. Por lo general el primer filtro para el ingreso es el control de las entradas. Allí se ubican unos siete controladores/as, cuatro varones y tres mujeres. Su tarea es indicar ingresos, pedirle al público que muestre su entrada y la lleve en mano, que no puede entrar con bebidas alcohólicas, comida u otros elementos. Este es uno de los espacios que pueden resultar problemáticos, según marca Claudio:

ahí tenés la gente que viene con cerveza y no pueden pasar y se enojan, con paraguas, cosas de vidrio. Y bueno, ahí es donde se arman esos problemas. Tenés de todo, gente que no tiene entrada, gente con entradas truchas. Y ahí es donde se arma la discusión, el problema, que tenés que llamar a los productores, tienen que venir. Y la mayoría de la gente entiende bien, pasa que siempre hay alguno que por ahí no

Los problemas a los que se refiere Claudio suelen estar vinculados especialmente con las entradas, ya sea por ser truchas o de personas que se acercan sin entrada con la intención de pasar, posiblemente buscando empujar en la puerta en conjunto con otras personas y lograr romper con el perímetro marcado por la seguridad, lo que ellos llaman “romper puerta”. Para Sandra “el problema es el que no tiene entrada, y el que tiene entrada que se le pliega”, porque “que haya cien personas afuera sin entrada ya es un punto de conflicto, porque sabés que alguno siempre va a bardear, y va a estar el que la va a seguir”. Para ella, el problema pasa por el anonimato de la masa, que habilita a muchas personas a actuar de un modo irreflexivo, incluso en contra de sí mismas: “estoy intentando hacerles entender que entrar sin entrada tal vez no vaya a verla banda, y vaya a pungerearte⁴ y te corten todo”. En todo caso, estos problemas son derivados,

⁴ del lunfardo, robarte

según el nivel de conflicto, a productora o a la policía. En el primer caso, según explica Claudio:

ha pasado gente que ha venido de Córdoba que ha comprado entradas por internet y eran truchas, la mujer y los chicos enojados y venían a mí (...) fuimos caminando hasta la producción y ahí se hacen cargo producción. Uno trata de ir más o menos de calmar el momento y después ellos deciden si entran no entran, qué arreglo hacen.

La otra opción es, ante un conflicto abrumador, correrse y liberar el ingreso. Sandra explica que “el público siempre nos va a exceder a nosotros”, y al igual que Claudio, asegura que ante un avance agresivo del público en gran cantidad llega un punto en que no hay mucho más que puedan hacer que correrse, por su propia seguridad. Él cuenta que “mi primer recital. y fui y tuvimos compañeros apuñalados, una chica quebrada contra una valla, la gente se venía, se venía, y ‘no no los dejes pasar’, y eran 50 tipos con palo y cuchillos, ¿y cómo no los dejan pasar? (...) ¿Cómo haces para pararlos?”.

En las siguientes líneas de control se realizan cacheos. Puede haber una sola línea de cacheo o varias. Este es un momento reconocido como clave por parte de los trabajadores de la seguridad. Implica una revisión por parte del personal de seguridad del cuerpo y las pertenencias del público, palpando con las manos sobre la ropa y revisando el contenido de mochilas, carteras y bolsos. El contacto con los cuerpos es realizado por personas del mismo género. En esa línea, divididos equitativamente entre varones y mujeres, suele haber de ocho a doce empleados, dependiendo del evento y la puerta. En la organización previa que hemos descrito, la productora negocia con las empresas de seguridad y la policía los elementos que considera peligrosos. Están prohibidas las armas, los objetos cortantes, la pirotecnia. Además, los que se registra con mayor frecuencia son encendedores, desodorantes, palos para selfies, perfumes de vidrio. La búsqueda, sin embargo, no suele ser muy rigurosa. En menos de veinte segundos un controlador toca con pequeños golpes de palmas abiertas los contornos del torso, la espalda, la cintura, las piernas y los bolsillos con la intención de detectar los elementos prohibidos. En caso de haber una mochila o cartera, se suele pedir a la persona que la abra para mostrar su contenido. Este proceso sencillo es claramente insuficiente para detectar todos estos objetos, y Claudio es consciente de ello: “como hay dos o tres cacheos siempre algo pasa. Pero eso ya es... ya tiene la persona, porque a

vos ya te dicen que no podés pasar”. El problema es la reacción de los asistentes ante la prohibición de ingreso con algún objeto. Para él:

(...) en esa parte falla en la productora o quien hace el recital en no poner en la página cuando ponen los requisitos. Porque no te dicen que es lo que no podés llevar o por dónde podes entrar. La gente siempre viene con la misma queja “no explicaron nada, que a mí me dijeron esta entrada y era la otra, que la página está mal puesto, que no dice nada de los perfumes”, siempre lo mismo. Nosotros siempre dijimos lo mismo, que arrancarían bueno que la página ellos pongan “en el estadio no se puede entrar...” qué sé yo porque hay mucha gente que va por primera vez, (...) pero bueno eso ya escapa a nosotros.

Justamente, durante un cacheo un empleado de la empresa de Sandra fue apuñalado en un recital en Pergamino. Ahora reflexiona “después de que nos apuñalaron a un chico aprendí que el cacheo no es un punto de menos conflicto, sino que es verdad, es el único momento en que estás enfrente de la persona, y tenes la discusión de frente”.

A su vez, existe un gran nivel de discrecionalidad en el cacheo, que puede ir desde no realizarlo hasta separar a alguien particularmente para un cacheo especialmente riguroso, decisiones que son tomadas por los/as controladores/as en el momento. Así también se puede producir una ganancia extra a partir de una práctica ilegal, ya que los controladores/as incautan elementos prohibidos y algunos elementos permitidos y luego se los reparten. Según Claudio “ya sabes quiénes son lo que dicen ‘ustedes saquen esto y saquen todo’ y se hacen las bolsas así de residuos, y después cuando termina el show se reparten entre todos”.

En todos los casos, el cacheo es una disputa constante, tanto entre controladores como con el público y con la policía. Es una práctica que no está claramente reglamentada. Sandra inclusive denuncia su ilegalidad. Para ella:

Nosotros no podríamos hacer cacheos. Por ley. La policía tampoco podría, por ley. Ahí la ley es finita. Ellos tienen un cierto sector. Si hay disturbios intervienen, si no hay disturbios no. (...) El cacheo va a ser una disputa continua. Hay un productor en Mar del Plata, que es el único en la Argentina, que el cacheo es policial, y si el cacheo no es policial no hace el show. (...) Pero la policía no se quiere hacer cargo de eso. Porque una bengala, un acuchillado, la responsabilidad es de la policía. (...) El cacheo tiene que ser policial. Pero la policía no hace

cacheos, hace requisas, y en un recital de La Renga te llevaría preso a todo el mundo. Por tres fasos los tendrían que llevar preso. Entonces tienen que hacer como hacen ellos la requisita que te tienen que revisar todos. Y si te encuentran uno infringiendo la ley va preso, entonces sería medio imposible.

La requisita es el procedimiento legal por el cual la policía se encuentra avalada, en la vía pública y en lugares de acceso público, para registrar a las personas y sus objetos ante la sospecha de la posibilidad de la comisión de un delito o del ocultamiento de objetos ligados a un delito⁵. Esta es una medida excepcional que debe ser justificada, debe constar en un acta firmada por la persona objeto de la misma. Esto implica la idea de que todo el público es identificado como sospechoso, habilitando de forma masiva una regulación de excepción. Esa misma lógica se aplica en el fútbol profesional en la Argentina, según identifica Sustas (2013) al analizar la legislación que lo regula, la reconoce Garriga Zucal (2013) al estudiar las políticas de seguridad en el fútbol, y la hemos trabajado remarcando al estudiar los dispositivos de seguridad que estigmatizan del público, al que se lo presupone sospechoso y potencialmente peligroso (Rosa, 2017b). Es a partir de la lógica de la presunción de delincuencia que se organiza el ingreso a los partidos de fútbol, de un modo muy similar al que se organizan los ingresos a los recitales. El cacheo, una práctica que no está contenida en la legislación nacional, y que actúa como una forma menor de la requisita, es aplicada por parte de personal de seguridad privada que no tiene avales para una ni para otra. Por lo tanto, no se siguen los procedimientos legales de incautación de los objetos considerados peligrosos ni el apresamiento de quienes sean encontrados con material ilegal, habilitando formas discrecionales de actuación, como el secuestro de objetos que luego son repartidos entre los/as controladores/as.

Los/as controladores/as identifican el comienzo del recital en sí mismo como el momento crítico de la seguridad. Sandra entiende que :

Siempre la hora pico es antes del primer acorde. Cuando entra el artista, y cuando está por sonar el primer acorde, de acuerdo al calibre del recital, sabés que vas a tener un foco de conflicto importante. En ese momento no puede ir nadie al baño. Una vez que empezó el recital para mí ya está liquidado, ya lo otro fluye de lo que sabemos

5 Código Procesal Penal de la Nación, Art. 230. y Art. 231. <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/383/texact.htm#9> (consultado 25/09/2018)

Para Sergio, que está en la puerta hasta que comienza la música “una vez que el show empieza la gente ya no entra. Es muy poca. Y a las diez y media sacan a los de los puestos y si falta gente adentro nos mandan adentro hasta que termina el recital”. Soledad también cuenta que comienza colaborando en el ingreso, pero antes del inicio ya tiene su lugar centralmente en el vallado. Ella se especializa en primeros auxilios, y es docente de esa materia en el curso de CAP y por lo tanto es considerada como ideal para el trabajo en las vallas. Allí los principales problemas pasan por los sofocones y los desmayos. Para Soledad el trabajo es “básicamente sacar a la gente del otro lado del vallado cuando sufren algún tipo de descompensación, más allá de la seguridad en sí de que no se pasen”. Para eso, tienen una capacitación especial y una maniobra de movimientos muy específicos, que son parte de la formación en el curso.

Este procedimiento se da con regularidad en los recitales, incluso con públicos muy variados. Cada uno tiene su particularidad. En los recitales de rock la exigencia física, las consecuencias del pogo y la compresión contra el vallado, sumados al regular consumo de alcohol y estupefacientes, afecta muchas veces a los asistentes. En aquellos donde priman los adultos mayores “va gente muy grande que se emociona mucho y también le sube la presión o se desmaya” cuenta Soledad, y agrega que “yo he renegado más en un recital de Ricky Martin o de Arjona que en un recital de Metallica”. Claudio señala que la “gente que va a entrar al VIP, que supuestamente es la gente más tranquila, bueno, es la peor. A veces por que entran ahí y ellos porque pagaron tanta plata, piensan que tienen derecho a entrar lo que quieran y no.” Para Sandra “Todos los públicos son complicados” pero “el público de mujeres es el peor que hay. (...) Yo vi una señora de ochenta años que metió un cachetazo en un cacheo, ¿y qué hacés en ese caso?”. Así, el público del rock es al cual están más acostumbrados, y con el que comparten ciertos códigos. Ellos no se quejan de los cacheos, de los controles, entienden las reglas de juego y las siguen, Incluso dentro de las prácticas violentas que acostumbran, existen cosas que comparten. Sandra señala que “el público de Don Osvaldo se cuidan entre ellos. Pasaron como público algo feo, aunque estuviste o no estuviste en Cromagnon”. Esa es, según su percepción, el problema de los recitales del Indio Solari. Mientras que en el rock normalmente “el mismo público no se cuida. (...) Vos vas a un recital de La Renga y prendés una bengala, y ese pibe no salió ileso seguro, porque el público lo baja. Y vas al recital del Indio y es una masa. Ves cosas ilógicas.”- Eso lo explica por el cambio en el público, por una masividad que “no está

el ricotero ricotero de hace un montón de años. Toca el Indio y va el que te escucha Damas Gratis, el qué te escucha La Beriso, va todo el mundo, porque es como si fuera una procesión”.

El trabajo en el vallado y las tribunas es de un gran desgaste físico y tiene consecuencias en la salud. Así, Sandra cuenta que reparten tapones auditivos a quienes van cerca del escenario, y que igualmente “ahora se les manda hacer una audiometría”. Y que aunque no todos los/as controladores/as lo comprendan “tenemos más afecciones auditivas y de columna qué otra cosa”. La música fuerte y las horas parado requieren una exigencia física. Claudio habla también de cuando “nos ha tocado días de lluvia con los Guns and Roses, y nos tocó días de lluvia y viento que fue terrible. Hubo chicas descompuestas y todo con el frío”. Sin embargo, Soledad resalta que lo más difícil es el autocontrol frente a las provocaciones. En ese punto comparten la idea de la importancia de comportarse profesionalmente, de mantener su rol, de no dejarse llevar. Así es como Sandra señala que “Mi marido se tiene que fumar que pase uno y diga: ‘Mira las tetas que tenés’. Pero cuando estamos laburando tiene que entender que nosotros estamos manejando ese tipo de público”.

El final del evento es la parte más sencilla, porque el público normalmente se retira rápido, más aún en el Estadio que tiene grandes salidas. La tarea central es buscar a los rezagados y mostrarles las puertas. Si fue una jornada tranquila, alrededor de la una de la mañana, y después de doce horas de trabajo, “buenísimo, nos fuimos todos contentos, nos sentamos al final, nos tomamos una cerveza o una gaseosa” y se pueden “ir con la plata en el bolsillo y cada cual a su casa”.

Los/as controladores/as centran su trabajo en el control del ingreso, el cacheo, las tribunas y el vallado. Cada una de esas tareas requiere técnicas y habilidades específicas que son presentadas en el curso y que también obtienen por la experiencia. A continuación presentamos las representaciones de los/as controladores con que trabajamos sobre las principales destrezas que debe tener un empleado de CAP, señalando las diferencias entre un/a buen/a y mal/a controlador/a.

4. Habilidades, competencias, limitaciones.

Dadas las dificultades que tiene una empresa CAP para conseguir personal, la exigencias a la hora de la contratación bajan al mínimo. Para obtener un puesto como

seguridad en un evento del Estadio basta la recomendación de un contacto, “puntero” o “colocador”. Sin embargo controladores/as y empresarios/as remarcan la diferencia entre quienes poseen las competencias necesarias y quienes no. Así lo remarca Sandra “es complicado conseguir gente para los recitales. Vos si vas a un Estadio Único y empezas a caminar te vas a dar cuenta del que laburó siempre de esto y el que fue por ese día”. Es de nuestro interés en esta sección reconstruir cuáles son las habilidades y competencias que identifican los/as controladores/as como deber ser de quienes trabajan asiduamente.

Una de las principales cuestiones que destacan nuestros entrevistados que hace a las competencias de un/a controlador/a es la atención constante, la capacidad de mantenerse alerta durante el tiempo que dure la jornada. Claudio dice que identifica a quienes son nuevos porque “nunca fueron el estadio, están así mirando para todos lados, mirando el show. vos le decís ‘¡che no mires el show!’”. Las distracciones son un obstáculo que superan exitosamente quienes son considerados buenos controladores/as.

La atención de los controladores/as debe estar puesta en el público, en un abanico amplio de comportamientos: detectar un “punga⁶”, asistir a una persona ahogada o desmayada, la presencia de un objeto prohibido como una bengala, una persona accediendo a un lugar no permitido o arrojando botellas, entre las cuestiones sobresalientes.

Pero tan importante como mantenerse alerta durante la jornada es poder soportarla de pie, la postura es un ítem valorado en el trabajo porque constituye la imagen no solo del controlador/a si no del equipo de trabajo. Soledad expresa con pesar: “una queja grande de parte de la producción (...) una de las cosas que por ahí a nosotros nos duele, más que si hay un problema, que digan tenemos a un chico que está sentado (...) tomando mate”. Es decir que sopesando entre dos infortunios, ella, hablando en nombre de su equipo de trabajo, prefiere ser recriminada por una cuestión inevitable o externa como un conflicto que por una cuestión evitable como podría ser que un compañero/a este sentado/a tomando mates.

Que ciertas faltas personales afecten al grupo de trabajo da cuenta de la importancia del trabajo en equipo que destacaron los tres entrevistados.

6 del lunfardo, ladrón

Yo siempre hago hincapié en esas cosas, en que nos cuidemos nosotros como controladores. y depende del lugar que te toque trabajar y siempre en grupo. Si no te toca un buen grupo o si el grupo no está conectado aunque que no se conozca, no te puede cuidar la espalda; vas a fallar en cualquier situación, que suceda. Vas a fallar porque vos [no] vas a tener tu compañero. (...) En cualquier lugar es fundamental el conocerse. No necesariamente si trabajas con tu empresa, con cualquier persona que te conozcas recién ahí saber la metodología de trabajo de cada uno, por ahí no tiene que ser igual a la mía, pero sí tener que encontrar un punto fijo ese día, esa noche, en ese lugar para saber qué hace cada uno. Eso sí o sí tiene que ser así” (Soledad)

Entendemos la importancia del trabajo en grupo no solo en lo que refiere a tácticas y estrategias propias de la actividad, sino también a la luz de las condiciones adversas que presenta el trabajo. Sin tecnología que facilite la comunicación o proteja a los/as controladores/as es necesario contar con y confiar en el grupo, compartir un código y fundamentalmente, no estar solo . Estos lazos de compañerismo también actúan como soporte anímico de los trabajadores en las largas jornadas. Por eso lo óptimo es trabajar con gente de la misma empresa, en caso contrario, como lo indica Soledad, tratar de conocerse en ese momento.

Otro de los ítems valorados por los entrevistados fueron la paciencia y el buen trato para con el público, la “cintura” para manejar situaciones complejas, la habilidad en la gestión de conflictos. Todos estos aspectos se resumen en términos nativos en “hablar”; concepto que sólo se entiende por su opuesto, “pegar”. Como explicamos anteriormente la división de tareas en los eventos deja para los CAP la gestión de conflictos menores, como la queja del público que compró sin saberlo entradas falsas. El uso de la fuerza es reservado para conflictos de mayor tenor que pueden contar con el apoyo del personal policial.

Para gestionar los conflictos inherentes a la órbita del CAP, los/as controladores/as recurren a un repertorio variado de estrategias que va desde el trato amable pero distante hasta las bromas, pasando por estrategias que podríamos considerar como pedagógicas. Así lo ilustra un fragmento de la entrevista de Claudio:

Todos quieren entrar, están apurados, tienen un lugar. Y ahí entra el tema que ya te digo, si hay pibes que les hablan mal “eh, aguanta, que ya vas a entrar”, y ahí es

donde se genera el problema. Porque la gente se pone mal y se pone más nerviosa, y ahí es donde se arman las discusiones. Nosotros por suerte esos problemas no los hemos tenido. Nosotros le hablamos bien, jodemos, hacemos reír un poco a la gente. Un poco entre gracia y joder un poco hacemos que pase. En Ciudad Emergente⁷ que estuvimos y la gente tranquila. Era más gente de barrio que había ahí, gente que nunca había ido al estadio, una cantidad de gente no sabía ni cómo se manejan estadio. No sabían ni qué hacíamos ni cómo era el estadio no tenía ni idea que éramos nosotros como controladores o para que estábamos no tenían idea. Se creían también que podía correr tirar cosas, estaban tirando botellas. Y ahí tenés que ir y decir [recreando un diálogo] ‘no chicos esto no se puede hacer’ y ‘ah y ustedes quién son?’, ‘no, somos controladores’, ‘ah ni sabíamos, los veíamos ahí pensamos que cuidaban el estacionamiento’, ‘no no’ y tenés que explicarle y ahí ‘ah, disculpa’

“Hablar” es la forma por la que se resuelven los conflictos, y al mismo tiempo es la forma por la que se los previene. Sin embargo, no son modalidades de trabajo mutuamente excluyentes. Quienes adscriben a esta forma de gestión de los conflictos no rechazan el uso de la fuerza o el ejercicio de la violencia completamente; si no que lo restringen a los momentos en que lo consideran pertinente. “Hablar” y “pegar” son dos extremos de una serie de herramientas de las que dispone un/a controlador/a.

Aunque las competencias que venimos señalando hasta el momento se valen más de las habilidades personales que de las características corporales, no todos los cuerpos son óptimos para el desempeño de la tarea de controlador/a. Cuando a priori podríamos pensar que son necesarios cuerpos viriles de los cuales emerja la fuerza física, los actores señalan que lo más importante es el conocimiento sobre técnicas, lo cual uno de ellos resumió en la expresión “más maña que fuerza”. Estas técnicas son valoradas tanto al momento de un conflicto cuerpo a cuerpo como en lo que refiere a la asistencia del público, por ejemplo en el sector de las vallas donde es necesario sacar a las personas desmayadas para que sean asistidas. Así lo explica en la entrevista Soledad

Se basa la técnica no en la fuerza, para eso se hace el curso o sea. (...) Cualquier persona puede llegar a sacar a una persona. Obviamente nosotros no trabajamos solos. Por eso digo que lo fundamental es el trabajo en equipo. Cuando alguien

⁷ Ciudad Emergente fue un festival musical abierto y gratuito que se desarrolló en el Estadio Ciudad de La Plata y duró tres días, incluyendo conciertos de música, muestras artísticas, shows de humor, entre otros espectáculos.

saca a una persona del otro lado del vallado que es un cuerpo muerto porque está desmayada, una se sube arriba de que tenés como un cubículo de fierro, para pararte un varón o mujer, lo que hace el otro se posiciona atrás para sostenerle la espalda. Porque cuando viene el mismo peso del cuerpo te ayuda a no caerte para atrás, se le sostiene la espalda, la persona que saca primero que va a sacar a la persona le pide a los otros [el público] que le levanten la parte del miembro inferior. Y ese es el que te da el impulso, la misma gente te da el impulso. Vos lo calzas de abajo de los brazos y cuando te da el impulso. Cuando vos giras el mismo que está atrás es el que te recibe el peso entonces es una cuestión de técnica que lo puedes llegar a hacer una mujer tranquilamente.

Como podemos ver, en esta cita Soledad remarca que la técnica es más importante que la fuerza y que con esta se compensan cuestiones relacionadas con el sexo y la contextura física. La técnica hace aptas a las mujeres para el trabajo (Cabandié, 2017). Podríamos preguntarnos aquí si las técnicas compensan el desvío de un ideal que implica poseer fuerza o si incluso aquellos que tienen fuerza se valen de las técnicas para manipular cuerpos. De cualquier forma, aunque los/as controladores/as tengan la capacidad de hacer uso de la fuerza, esta se ve limitada por su competencias. Las cuales al mismo tiempo están limitadas por la división de trabajo establecida.

si te pasa algo vos no podés intervenir porque uno no es policía no tiene autoridad para reducirlo, retenerlo, nada. ahora si viene un policía lo detiene que se yo, vos podés hacerle como quién diría el aguante al policía pero más de eso no. Por eso como decimos nosotros “somos controladores, estamos para controlar la gente”, ubicar para acá, para allá, nada más... por eso muchos a veces nos dicen “no, ustedes hagan el laburo que tengan que hacer y si pasa otra cosa bueno que se arreglan el productor” (Claudio, fragmento de entrevista)

Como lo explica Claudio, los/as controladores/as encuentran los límites de sus competencias a partir de la definición de las competencias de la Policía. En lo que hace las competencias propias del CAP, los trabajadores definen su trabajo por oposición. En síntesis el CAP en eventos masivos, se define, se apoya y se articula con la Policía.

Concluimos señalando que no todos/as los/as empleados/as en un evento poseen las competencias necesarias para desarrollarse como controladores/as. La adecuación de una persona a las exigencias del ámbito se ve traducido en su recontractación. Entre las competencias que podemos destacar se encuentra la atención constante, como

mantenimiento del estado de alerta durante toda la jornada del trabajo. Este estado de alerta debe ser puesto en escena a través de una postura adecuada que dé cuenta de que no están relajados.

Cualquier falta que pueda tener el controlador/a respecto a estos preceptos implica una falencia del equipo de seguridad. En línea con el último aspecto mencionado, el trabajo en equipo constituye un pilar fundamental en el trabajo del CAP. La importancia de la coordinación, cuidado y sostén grupal cobra importancia a la luz de las condiciones adversas del trabajo.

5. Reflexiones finales

Hemos investigado sobre la seguridad a en eventos masivos a partir de indagar sobre las prácticas y representaciones del personal de control de admisión y permanencia respecto de su organización, sus rutinas laborales, sus tareas, sus habilidades, sus limitaciones, sus ideas sobre la seguridad.

En ese marco destacamos que, si bien su función es regular el ingreso, egreso y permanencia del público, velando por el cumplimiento del derecho de admisión, cumplen el rol de gestionar de la seguridad y regular las violencias al interior de los estadios o teatros. Esta tarea la realizan en vínculo con la policía, quien mantiene su autonomía en el trabajo pero este se restringe al perímetro del espectáculo. En ese marco, el personal de CAP acude a la fuerza pública cuando se producen conflictos e incidentes que escapan a sus competencias y no pueden controlar, actuando el Estado como garante de la seguridad en última instancia.. Es por podemos ver un *continuum* entre los dos tipos de seguridad pública y privada.

La pregunta por el carácter público o privado de estos eventos y por las responsabilidades que ello implica es un debate a continuar explorando desde los marcos regulatorios. Sin embargo, entendemos que para los/as controladores/as ni productores esto implica un problema ni una pregunta. En tal caso, su preocupación está dada por las competencias que cada uno/a tiene o no dentro del espacio.

Para la organización de los eventos, una problemática central es la baja cantidad de controladores/as para la cantidad y masividad de los eventos. La baja remuneración, las condiciones extenuantes y las largas jornadas reducen el número de interesados. Por ello la seguridad de recital masivo la organiza una gran empresa, que a su vez subcontrata

hasta cuatro empresas menores, que recurren también al Sindicato de CAP y a colocadores, para conseguir el los empleados necesarios

En cuanto al trabajo, destacan las tareas de control realizadas en el ingreso. Ese momento es resaltado por los/as controladores/as como el punto clave de la prevención. En ese marco es que se realiza la mayor vigilancia sobre el público, siendo la comprobación de la posesión de entradas legales y la revisión de sus objetos personales uno de los mayores focos de conflicto, al mismo tiempo que una de las principales formas de control. Los operativos de seguridad se organizan bajo la sospecha de la peligrosidad del público, que es sometido a prácticas como el cacheo, cuya legalidad no es clara. La discrecionalidad con que cuentan los/as empleados de CAP les permite incluso hacerse con los elementos incautados.

En adición, no todos/as los/as controladores/as cuentan con la capacitación ni experiencia. Esto se vincula a la dificultad para conseguir trabajadores, y maximiza la discrecionalidad y la falta de profesionalización. Para los/as más experimentados/as esto representa un problema, ya que entienden que los/as novatos actúan de acuerdo a un imaginario de controlador/a ligado al uso de la fuerza. Ellos/as, en cambio, plantean la importancia de “hablar”. Esto implica buscar las soluciones a los conflictos a través del diálogo, siendo la fuerza, el “pegar”, un elemento utilizado cuando la primer alternativa falla. Con esto buscan simplificar su tarea, reducir conflictos y minimizar la violencia, recurriendo al repertorio de recursos con que cuentan.

Estas categorías enmarcan algunas de las principales ideas de los/as controladores/as sobre su trabajo. Entendemos que este trabajo exploratorio presenta una serie de preguntas que deben continuar siendo indagadas, acercándose al universo cultural de los/as propios/as trabajadores/as de CAP. De ese modo, desde las ciencias sociales podremos construir conocimientos sobre una problemática destacada la Argentina como es la seguridad en eventos masivos, y que implica a miles de personas que asisten anualmente a festivales, recitales y conciertos.

6. Bibliografía:

Cabandié, B. S. (2017). *Entre patovicas y controladores, un acercamiento etnográfico al Control de admisión y permanencia, La Plata 2014-2016* (Tesina presentada en, Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación).

Galar, S. (2017). “Problematizar el problema. Apuntes para complejizar el abordaje de la inseguridad en la dimensión pública”, *Papeles de Trabajo*, 11 (19), pp. 61-76.

Garland, D. (2005) [2001]. *La cultura del control. Crimen y orden social en la sociedad contemporánea*. Editorial Gedisa, Barcelona.

Garland, D. (2018). *Castigar y asistir. Una historia de las estrategias penales y sociales del siglo XX*. Siglo Veintiuno Editores, Buenos Aires.

Garriga Zucal, J. (2013). “Cartografías de la(s) violencia(s)” en *Violencia en el Fútbol. Investigaciones sociales y fracasos políticos*, Godot, Buenos Aires.

Garriga Zucal, J. Murzì, D. y Rosa, S. (2017). “Enemigos íntimos”, en: <http://www.revistaanfibia.com/ensayo/enemigos-intimos/>

Kessler, G. (2009). *El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores.

Rosa, S. G. (2017a). La década sin visitantes. Un análisis de los discursos sobre la prohibición del público visitante en el fútbol argentino (Tesis de grado). Presentada en Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación para optar al grado de Licenciado en Sociología. Disponible en: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1335/te.1335.pdf>

Rosa, S. G. (2017b) “Dispositivos de seguridad en el fútbol argentino: El caso de la prohibición del público visitante”. Ponencia publicada en las actas de las I Jornadas de estudios sociales sobre delito, violencia y policías. La seguridad en cuestión: <http://delitoviolenaiypolicia.fahce.unlp.edu.ar/i-jornadas-2017/actas/Rosa.pdf/view?searchterm=None>.

Sustas, S. E. (2013). “Las violencias sentenciadas. Análisis de las leyes en torno a la seguridad deportiva en Argentina.”, en *Violencia en el Fútbol. Investigaciones sociales y fracasos políticos*, Godot, Buenos Aires.