

## **La desigualdad asegurada: una etnografía de la seguridad privada en Guatemala**

Robert Brenneman  
Saint Michael's College, Colchester,  
Vermont (EEUU)

### **Palabras clave**

seguridad privada, Guatemala,  
desigualdad, raza

### **Resumen:**

Una guerra civil larga y sucia en la segunda mitad del siglo XX no eliminó las divisiones económicas, raciales y étnicas profundas y duraderas en Guatemala. También dejó al país con un legado de violencia, soldados y oficiales entrenados en el uso de armas. Muchos de ellos se unieron a una industria privada próspera en los años 1990 y 2000. Como secuela de la guerra, Guatemala emergió como un “pionero” en la seguridad privada con una de las fuerzas de seguridad privada más grandes del mundo en términos per cápita. ¿Quiénes son estos oficiales, a los que comúnmente se les llama “polis”? ¿De dónde vienen? ¿Cómo son seleccionados y entrenados, y cuáles son los desafíos que a diario enfrentan? Este ensayo se beneficia de un trabajo de campo cualitativo, que incluye entrevistas con guardias, supervisores y dueños de compañías a fin de elaborar un perfil actualizado de un experimento poderoso en la privatización de la seguridad. En este texto mostro que, además sobrevivir con magros salarios, largas jornadas de trabajo y enfrentar un alto riesgo de sufrir daños, los guardias de seguridad privada tienen que aprender a demostrar una deferencia a sus clientes de manera que tanto la integridad física de sus clientes como la posición de su clase social estén protegidas de cualquier amenaza.

## Introducción

### La jornada larga del guardia de la seguridad

Cada día de por medio, a las 6:30 a.m., Víctor se despierta y empieza a prepararse para su turno.<sup>1</sup> Se pone su uniforme y lustra sus botas mientras su esposa prepara su comida de tortillas y un guiso de carne de res (en un buen día) que él calentará en una plancha caliente para almorzar y después cenar. A las 7:00 a.m. sale rumbo a su lugar de trabajo, se desplaza durante 90 minutos, tomando dos autobuses de ruta y una corta caminata que lo llevará desde su hogar en Ciudad Peronia, una comunidad satélite de mala fama por sus maras y sus calles llenas de crímenes, a la Zona 11, un vecindario de clase media a casi tres kilómetros del centro histórico de la ciudad de Guatemala. Al llegar a su “puesto de trabajo” —una garita de vigilancia en la entrada de una pequeña comunidad con portones— platica por unos minutos con Óscar, que está terminando su turno, antes de asumir el mando. Cuando Óscar se va, “el día de trabajo” de Víctor comienza. Este turno terminará exactamente en 24 horas, cuando Óscar regrese de su “día de descanso”. Durante este tiempo, Víctor no dormirá una pizca, porque si su supervisor lo atrapa dormitando cuando hace alguna de sus dos rondas diarias, se le cobrará una boleta de 100 quetzales, una penalización que casi equivale al salario de un día de trabajo. Si esto sucediera varias veces, él podría perder su trabajo.

Las mañanas son fáciles. El “tránsito pesado” —que consiste mayormente de los residentes del vecindario saliendo a su trabajo, microbuses recogiendo a los niños de escuela y las trabajadoras domésticas y jardineros que entran a pie, ha pasado cuando empieza su turno. Él podría platicar con algunos de los peatones o podría asear la entrada, regar

un pequeño cuadro de césped y desherrar algunas flores afuera de la garita. En la tarde el tránsito aumenta. Los residentes, uno por uno, regresan del trabajo o de alguna diligencia en sus automóviles, y Víctor tiene que apresurarse a abrir y cerrar, a mano, el gran portón de hierro. Tiene que estar pendiente siempre —a algunos residentes no les gusta esperar— y sus pausas para ir al baño en el pequeño cubículo de la garita de seguridad tienen que ser rápidas. También examina a fondo cada vehículo y a su chofer. Los no residentes o cualquier otra persona que no reconozca tienen que explicar la razón de su visita antes de entregar un documento oficial de identificación con fotografía. Víctor anota el número de identificación y entrega un “pase de madera”, permitiéndole entrar a la comunidad para una visita. Entrada la tarde, él está en constante movimiento. Trabajadores de entrega de comida rápida en sus pequeñas motocicletas hacen la mayoría del tránsito vespertino, pasan a gran velocidad con pizza, McDonald’s o pollo frito. Los adolescentes vienen y van con sus amigos. A media noche, el tránsito disminuye, pero él permanece vigilante. No solamente tiene que estar preparado para alguna visita no anunciada de algún supervisor —que hace sus rondas en motocicleta, monitoreando a una docena de guardias que trabajan para la compañía en toda la ciudad—, Víctor también tiene que estar preparado para los trasnochadores. Si un vecino residente tiene que esperar demasiado, o tiene que hacer sonar la bocina afuera del portón, Víctor puede ser reportado al presidente del comité de vecinos, quien lo podría denunciar al dueño de la compañía. A fin de permanecer despierto, él podría ver alguna telenovela en su pequeño televisor de tubos, estirar los pies ocasionalmente (en muy corto espacio, por cierto) caminando tras el portón, o ver algún video en YouTube en su teléfono móvil. La noche se arrastra y de alguna manera llegará hasta las 8:30 de la siguiente mañana cuando Óscar llegue a rele-

1 Utilizo seudónimos en todo este ensayo a fin de proteger la identidad de los participantes en la investigación, tanto de los guardias como de los empresarios de la seguridad.

varlo. Después de su viaje de regreso a casa, comerá un desayuno tarde y dormirá por varias horas antes de despertarse para la cena, dedicando a sus hijos unos pocos momentos, seguidos de otras horas de sueño, antes de regresar nuevamente a su puesto de trabajo. Él seguirá esta rutina de 24 horas de turno y 24 horas libres, día sí y día no, incluyendo los fines de semana, por un salario de 2.200 quetzales al mes, aproximadamente 65 dólares a la semana. En el futuro previsible, ésta es la vida de Víctor. Es también la vida de decenas de miles de hombres guatemaltecos, muchos de ellos indígenas y habitantes de comunidades rurales. Otros, como Víctor,<sup>2</sup> viajan desde comunidades satélites empobrecidas y llenas de crímenes a los vecindarios de la ciudad prósperos (y notablemente más seguros) y centros comerciales a fin de proveer seguridad y tranquilidad de espíritu a una minoría que puede pagar su precio.<sup>3</sup>

### Preguntas de investigación y métodos

Este ensayo examina la industria gigantesca de seguridad—una industria que emergió a finales de los años del conflicto armado y se expandió exponencialmente después de la firma de los Acuerdos de Paz en 1996 (Alvarez Trujillo 2008, Argueta 2012). La meta predominante de este proyecto de investigación de un año de duración *in situ* fue responder empíricamente a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el impacto de la industria de la seguridad privada en la paz y seguridad de la Guatemala de post-guerra? Debido a que la industria de seguridad privada ha crecido enormemente en las décadas recientes, la experiencia de Guatemala puede convertirse en un buen pronóstico de tendencias aprovechable para otros estados de post-guerra en Latinoamérica, África y el Medio Oriente, donde el sector de seguridad privada

continúa su expansión pero no ha alcanzado las proporciones que tiene en Guatemala. Con la proliferación de las armas pequeñas y la reducción de las estructuras de los gobiernos neo-liberales, cada vez más ciudadanos alrededor del globo terráqueo buscan a los proveedores de seguridad privada para sentirse seguros en sus hogares y más allá de ellos.

La información para este ensayo se recopiló durante diez meses en una investigación *in situ* a través de entrevistas semiestructuradas con catorce agentes de seguridad privada, tres dueños de compañías y un ex-administrador de una gran empresa de seguridad privada. Hablé personalmente con más de dos docenas de observadores de gran conocimiento, incluyendo controladores, científicos sociales, un auditor/supervisor de seguridad y dos fiscales del Ministerio Público. Muchas conversaciones, aunque no todas, fueron grabadas. Se reunió información cuantitativa de varias fuentes, incluyendo una comisión federal, la Dirección General de Servicio de Seguridad Privada (DIGESSP), varios medios de comunicación y la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (ENEI). Finalmente, realicé trabajo de campo interactuando formal e informalmente con agentes comunes tales como Víctor, siguiendo a un auditor de seguridad durante sus recorridos diarios en una gran complejo de apartamentos y platicando con supervisores y ejecutivos de compañía en eventos de la industria, como por ejemplo un taller de entrenamiento para supervisores de seguridad, una convención regional de seguridad y el convivio de fin de año (fiesta) en un centro operativo de una compañía privada.

Este ensayo se enfoca en la experiencia vivida por agentes de seguridad privada en la ciudad de Guatemala y depende ampliamente

- 2 Víctor no se presenta como persona indígena a pesar de que uno de sus apellidos es maya. Vive en la capital, habla español perfectamente y ni él ni su pareja presentan los signos culturales asociados con ser indígena de la capital.
- 3 Las mujeres también han entrado en el campo de la seguridad, aunque en números menores. Las guardias de seguridad femeninas tienden a concentrarse en la seguridad comercial y en aeropuertos.

de las entrevistas semi-estructuradas realizadas con agentes actuales y ex-agentes de la seguridad privada, pero también se nutre de experiencias etnográficas y encuestas. Aunque tuve la intención de entrevistar a más agentes, no fue fácil construir las redes de confianza para que hablaran conmigo. Varios agentes no quisieron hablar conmigo sin el permiso de su supervisor o de un oficial de la empresa pero pocas veces fue posible conseguir tal permiso. Su temor de hablar sobre asuntos de trabajo fue notable.<sup>4</sup> Aunque el volumen de agentes de seguridad privada ha crecido en décadas recientes —hay más agentes armados de la seguridad privada en el país que la suma de agentes de policía y soldados—, llamativamente pocos estudios proveen investigación empírica que nos permita entender cómo estos individuos son seleccionados, entrenados (si lo fueran) y monitoreados. Este ensayo tiene la intención de llenar este vacío en la investigación, de modo que sea posible captar el impacto de la seguridad privada en aproximadamente 100,000 guatemaltecos cuyo trabajo en el sector privado les requiere llevar un arma para ganar su sustento diario.

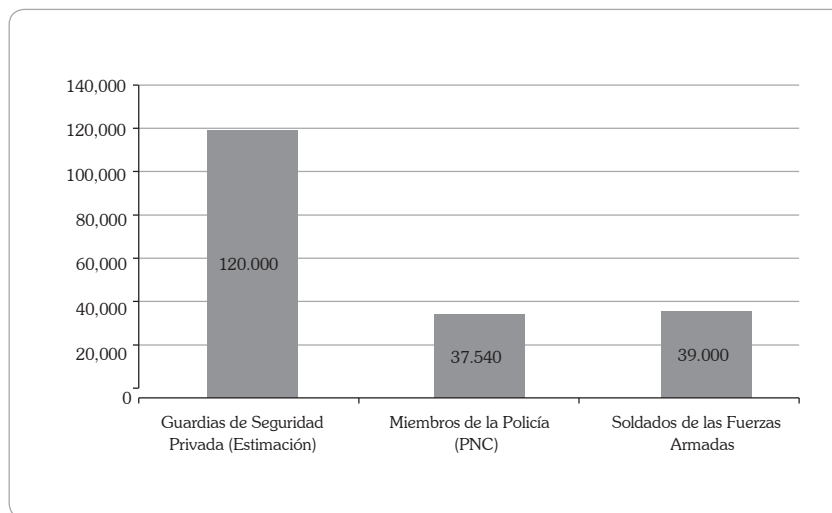
### Seguridad privada en Guatemala

Los agentes de seguridad privada ocupan un espacio único en el panorama de la compleja seguridad de Guatemala. No son policías de la Policía Nacional Civil encargados del servicio del bien común como “servidores públicos” y tampoco son miembros de las maras que ilegalmente obligan a los residentes y a los dueños de pequeños negocios a pagar una “renta” a fin de evitar la violencia. En cambio, los agentes de seguridad privada habitan una especie de “campo medio” legal entre la policía y las maras. Son empleados que (principalmente) pertenecen a organizaciones legales y que buscan proveer seguridad, pero sólo para clientes que pagan y únicamente dentro de espacios privados definidos.

Las estimaciones en relación al número existente de los agentes de seguridad pública en el país varían considerablemente, pero a finales del 2000 la mayoría de los analistas habían establecido un número de entre 100.000 y 150.000 (Arias 2009, CEG 2008, De León-Escribano 2007, Reyes 2010).

4 El trabajo de Avery Dickens de Girón, citado abajo, da la impresión de que otras estrategias, como la de realizar entrevistas en los pueblos natales de los agentes, hubieran dado más frutos en el terreno de las entrevistas con agentes. En todo caso, este estudio se basa en una triangulación de métodos y fuentes que van más allá de las entrevistas con agentes.

### Fuerzas de seguridad en Guatemala



Fuente: (Castañon 2016, Florquin 2011)

Un informe global en la industria de la seguridad privada publicado por Small Arms Survey en 2011, indicó que Guatemala (después de Hungría) ocupa el segundo lugar de agentes de seguridad privada per cápita en el mundo y la más alta proporción de agentes de seguridad privada/pública, con seis agentes de seguridad privada por cada oficial policíaco (Florquin 2011). Desde que estos datos fueron publicados, el gobierno casi ha duplicado el cuerpo de los agentes policiales nacionales, pero el número estimado de agentes de seguridad privada permanece por lo menos dos veces más alto. Las barreras principales para obtener un número exacto de las fuerzas de seguridad privada son: 1) una infradeclaración de las compañías de seguridad privada interesadas en evitar el pago de licencia que el gobierno aplica por cada guardia, 2) la presencia numerosa de compañías de seguridad no registradas y 3) la voluminosa presencia de guardias de seguridad independientes y de guardias personales que trabajan sin la autorización de una compañía de seguridad. Mi investigación sugiere que 100.000 agentes es un estimado probablemente no tan alejado de la realidad. Los dueños de

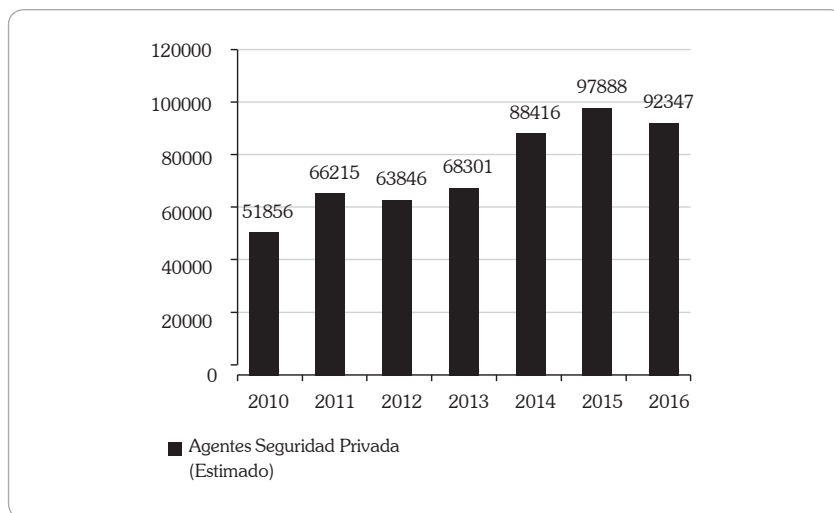
compañías de seguridad con quienes hablé informaron que emplean más del doble del número de agentes que aparecen inscritos bajo el nombre de su compañía en los documentos en línea. Por ejemplo, una dueña de compañía me dijo que ella empleaba a 200 agentes, pero en los registros públicos de la supervisión de seguridad privada del gobierno únicamente aparecían diecinueve guardias inscritos en su compañía. Por lo tanto, las estadísticas oficiales de gobierno del 2016 indicaban 39.840 agentes de seguridad privada “inscritos” (aunque no necesariamente autorizados) mientras la misma directora de la DIGESSP (la entidad gubernamental que registra las compañías y sus guardias) admite que el número verdadero de guardias trabajando es mucho más alto (Castañon 2016).

Reconociendo la dificultad de llegar a un número más real para el total de agentes de seguridad privada en el país, adopté la sugerencia de un economista guatemalteco que sugirió utilizar la información de la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (ENEI). La encuesta utiliza una muestra científica agru-

pada de más de cinco mil grupos familiares guatemaltecos a fin de proveer estimados razonables del tamaño y la configuración del mercado laboral guatemalteco tres veces al año (Mancia Chua, Santa-Cruz López and Rivas Portillo 2016). Al analizar dos respuestas por separado, basándome en las encuestas del 2010 al 2016, fui capaz de producir una extrapolación razonable del tamaño probable

del sector de la seguridad privada en los últimos siete años. La siguiente tabla muestra los números de guatemaltecos (multiplicado por el factor de peso prescrito en los datos de información) que reportaron trabajar en “el servicio de protección” y que indicaron que la organización para la que trabajan era un negocio privado.

### Sector Empleos Seguridad Privada (Estimación ENEI)



Fuente: Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos 2010-2016

Aunque el gráfico muestra un crecimiento fuerte en el 2010 (la única década en la que estas dos preguntas se hicieron), la cantidad total no llega a los 100.000, incluso en 2015 y 2016, y debe observarse que la categoría creada al combinar estas dos variables necesariamente capta a profesionales, supervisores

y dueños, además de los guardias mismos. En resumen, creo que es razonable concluir que entre 80.000 y 90.000 guatemaltecos laboran como guardias de seguridad privada en un momento específico.<sup>5</sup>

- 5 Existen múltiples razones para creer que estos estimados son sólidos. Primero, el número de encuestados que contestaron que trabajan en los servicios de protección en el sector *gobierno* aproximadamente corresponden al número de agentes de la PNC en Guatemala, creciendo considerablemente en años recientes que corresponden al fuerte empuje de las administraciones gubernamentales para aumentar la fuerza policial. Segundo, cuando se descompone la categoría para el “sector de seguridad privada” por nivel más alto de educación obtenida, los resultados muestran una mayoría en las categorías “no educación” y “educación primaria” y un porcentaje aún menor de los que han completado los estudios Básicos o Educación Secundaria, y una diminuta minoría que ha completado la universidad o títulos de posgrado. Finalmente, es importante reconocer que el trabajo de la seguridad privada es un empleo temporal para muchos guatemaltecos del área rural y las fluctuaciones dentro del mismo año, claramente visibles en la información del ENEI, son de esperarse. Es bastante probable que más de 100.000 guatemaltecos trabajen como guardias de seguridad durante algún momento de cada año.

En cualquier caso, aun estas estimaciones son alarmantemente altas dado que una proporción elevada de los guardias de seguridad portan un arma. Carmen De León-Escribano y sus colegas estiman que la vasta mayoría de los agentes de la seguridad privada llevan armas, observando que de 1991-2006, el Departamento de Control de Armas y de Municiones (DECAM) emitió 130.000 licencias de armas de fuego a agentes de la seguridad privada (De León-Escribano 2007).

### Contexto histórico y legal

El sociólogo Otto Argueta (2012) provee una historia que detalla la emergencia de la industria de la seguridad privada en Guatemala desde sus principios en los años sesenta, cuando las primeras empresas aparecieron dando lugar a la primera estructura legal, creada en 1970. En los ochenta, especialmente después del golpe que terminó con la administración de Efraín Ríos Montt, varias empresas de seguridad se expandieron con el ingreso de algunos ex-militares cuyas carreras militares habían sido cortadas por una depuración del ejército. Además de experiencia y acceso a las armas, estos oficiales aportaron conocimiento de técnicas de espionaje y redes sociales importantes para el acceso a inteligencia a través de la vigilancia en entidades públicas utilizadas durante la contra-insurgencia. Luego, a partir de la firma de los Acuerdos de Paz, el Ejército se redujo en 1997, 2003 y 2004 con la desmovilización de más de treinta mil soldados y oficiales. Muchos oficiales abrieron sus propias compañías de seguridad y muchos ex-soldados aprovecharon la oportunidad de prestar “servicio” de seguridad en estas compañías. Por ejemplo, el gobierno guatemalteco autorizó la fundación de 23 nuevas empresas de seguridad en 2003, el año con más autorizaciones desde 1970 hasta 2008 (Argueta 2011:326).

Significativamente, Argueta argumenta que la expansión de la industria de la seguridad no es una simple respuesta al crecimiento en las tasas de crimen y violencia urbana que aparecen entre finales de los noventa y la primera década del siglo XXI. Responde más bien a un patrón de “extensión” de los aparatos de seguridad e inteligencia del estado que buscaban operar fuera de la sombra del gobierno y sus restricciones legales (Argueta 2011:322).

El proceso de conseguir permiso para operar una firma de seguridad ha variado con los años. Antes de la firma de los Acuerdos de Paz, un empresario con interés en fundar una empresa legal de seguridad privada necesitaba un “Acuerdo de Gobierno”, un permiso legal que requería la aprobación del presidente de la República mismo.<sup>6</sup> Con la firma de los Acuerdos de Paz en diciembre de 1996, la autoridad legal para conceder permisos y la responsabilidad de controlar y regular las compañías de seguridad privada se trasladó a la recién creada Policía Nacional Civil, donde permanecería hasta el 2011. Durante este período, una pequeña oficina conformada por cinco oficiales de policía trató de responder a la arrasadora demanda de permisos que para ese entonces se denominaban “Acuerdos Ministeriales” debido a que venían de la policía civil, bajo el auspicio del Ministerio de Gobernación. Sin embargo, la supervisión real y la regulación permanecieron virtualmente inexistentes al tiempo que el número de compañías de la seguridad privada legalmente inscritas subió por encima de 120, así como también fue en ascenso un número desconocido de compañías no-inscritas (CEG 2008).

En 2010, casi al final de la administración con inclinación de centro-izquierda de Álvaro Colom, grupos civiles sociales progresistas, con el apoyo de la comunidad internacional, lograron ganar los votos suficientes en el

6 En términos prácticos, esto significaba tener vínculos con el presidente o alguien lo suficientemente cercano al mismo a fin de obtener una buena recomendación. Vínculos cercanos entre los militares y el poder ejecutivo durante el conflicto armado eran relativamente comunes para aquellos que buscan establecer una compañía de seguridad privada.

Congreso para asegurar la aprobación de un paquete significativo de reformas de seguridad entre los cuales estaba la nueva estructura legal que permitiría y regularía la industria de seguridad privada.<sup>7</sup> El llamado *Decreto 52-2010* es una ley de 80 páginas que establece los detalles de los derechos y responsabilidades del personal de seguridad privada desde el oficial común hasta el dueño. Se agregó un *Reglamento* en 2013 a fin de ayudar a darle forma a los detalles de cómo la ley debía ser implementada. La ley tuvo sus críticos, que principalmente fueron los dueños de las compañías de seguridad privada. Muchos parecían ofendidos ante la perspectiva de someterse a unos cobros fuertes para obtener la licencia, la obligación de emitir los informes anuales requeridos y la posibilidad de “auditorías” *in situ* sin previo aviso a fin de adquirir y retener los derechos legales para vender seguridad. Otros críticos, algunos amigables al intento de la ley, alegan que contenía “áreas grises” legales que han permitido a algunas compañías reclamar exención de ciertas obligaciones. Un miembro del personal del DIGESSP, el cuerpo gobernante creado por el *Decreto 52* a fin de supervisar la regulación de la industria, me dijo que uno de los puntos principales de conflicto entre el DIGESSP y algunos de los dueños de compañías de seguridad “renuentes” es que aquellos portadores de “acuerdos” ministeriales y gubernamentales adquiridos antes de la aprobación del *Decreto 52* creen que la ley no es “retroactiva” y que, por lo tanto, no deben estar sujetos a los estándares de la ley de licencia y de regulación. Por esta razón y otras, después de más de cinco años de haberse aprobado la ley, 64 de las 174 compañías inscritas continúan evadiendo las demandas de la nueva legislación al operar

autorizadas por un “acuerdo” en vez de por una “licencia”.

Cuando en 2015 una directora de DIGESSP intentó tomar medidas duras al publicar una fecha tope para que todas aquellas compañías operando sin una licencia según la nueva ley perdieran su estatus legal, fue abruptamente despedida por su supervisor, el Ministro de Gobernación, Mauricio López Bonilla. López Bonilla, un militar veterano condecorado y, según fuentes extraoficiales, gran inversionista en el sector de la seguridad privada, fue acusado por las autoridades protectoras de los medios de sucumbir a la presión de la “Gremial”, una asociación de dueños de compañías de seguridad, con una poderosa capacidad de cabildeo en el Congreso de Guatemala. El liderazgo de la Gremial elogió la decisión de López Bonilla por sus acciones (Castañón 2015).<sup>8</sup>

En resumen, después de décadas de operación con una supervisión mínima, la industria de la seguridad privada de Guatemala se encuentra atrapada en una batalla con una agencia reguladora emergente que busca construir su capacidad para perseguir de cerca lo que había sido una especie de lejano oeste virtual de la seguridad, orientado por el afán de lucro. Mientras algunos dueños de compañías han aceptado la estructura reguladora como un aspecto necesario para el negocio, otros continúan presionando para conseguir cambios o enmiendas que amenazan con destruir la ley o reducirla a la inutilidad. Por lo tanto, guardias de seguridad privada como Víctor trabajan para compañías que están en varias etapas de formalización y este hecho configura factores tales como si se emitirá una licencia para uso de un guardia privado o no. También impacta el tema de si

7 Entrevista con Maribel Carrera, Instituto de Enseñanza para el Desarrollo Sostenible, 22 de septiembre 2016.

8 Las limitaciones de espacio no me permiten extenderme sobre las conexiones abundantes y alarmantes entre ciertos dueños de compañías de seguridad privada y oficiales gubernamentales corruptos, incluyendo al presidente actual y algunos otros expresidentes de perfiles escandalosos de alto impacto. Aquellos lectores interesados pueden remitirse a la reciente revelación de Stephen Dudley en Dudley, Stephen. 2016. “Guatemala’s Mafia State and the Case of Mauricio López Bonilla.” Revisado el 19 de diciembre de 2016, <http://www.insightcrime.org/investigations/guatemala-mafia-state-case-of-lopez-bonilla>.

se le pagará el salario mínimo y se le reconocerán los beneficios legales requeridos por la ley o no.

El *Decreto 52* identifica cinco categorías de agentes de seguridad privada. Cada uno corresponde a requisitos de educación mínima y responsabilidades que se enumeran en la Tabla 1.

**Tabla 1. Categorías legales y requisitos para agentes de seguridad privada**

<i>Título</i>	<i>Rol</i>	<i>Educación Mínima</i>	<i>Autorización de armas</i>
Vigilante	Cuida propiedades tales como escuela o bodega	Sexto Grado	No
Guardia rural	Patrullaje rural de propiedades tales como fincas cafetaleras	Sexto Grado	Sí
Guardias	Guardia uniformado	Nivel Básico	Sí
Guardia personal	Protege individuos	Bachiller	Sí
Investigador privado	Recolectar inteligencia	Técnico	No declarado

La gran mayoría de agentes de seguridad privada, sea en virtud de sus responsabilidades diarias o sea por inscripción formal, pertenece a la categoría oficial de *Guardia*. De los 14 agentes de seguridad privada entrevistados para este proyecto, 12 ejercían como guardias.<sup>9</sup> De los otros dos, uno trabaja como un guardia personal y el otro trabaja como parte de una unidad de vigilancia en un banco grande.<sup>10</sup> Con la excepción de una, todos son hombres.

### Convirtiéndose en un “poli”

Muchas entrevistas con los guardias empezaron con una pregunta: “Dígame, ¿cómo terminó en este campo de trabajo?” Aunque hay alguna variación en las respuestas a esta pregunta, la respuesta más frecuente mencionada era “la necesidad” o “la pura necesidad” como el factor principal en esta decisión de convertirse en un guardia de seguridad privada.<sup>11</sup> En palabras de Ubaldo, un ex guardia de seguridad que ahora trabaja como constructor:

La misma necesidad es lo que me llevó a trabajar de eso porque yo, le soy sincero, a mí casi en sí lo que es seguridad... casi no me

- 9 Un muestreo conveniente fue utilizado para este estudio. El desarrollo de un muestro científico sería extremadamente difícil, si no imposible, dado el hecho que muchos guardias no están inscritos formalmente y por lo tanto no existe una lista del universo total.
- 10 No fue fácil convencer a los agentes de seguridad privada de que se dejaran entrevistar por un “sociólogo gringo”. Aun cuando los agentes de seguridad privada literalmente llenan las calles de muchas comunidades, muchos no están dispuestos a hablar con un extraño acerca de su profesión. En muchos casos, empecé tratando de conocer al guardia con charlas sin importancia, frecuentes paradas estratégicas en alguna esquina de calle, o panadería, o gimnasio u otra institución donde podía presentar una excusa razonable para mi visita. Algunas veces esta estrategia dio resultados. En otros casos, conseguí permiso de algún supervisor, que intercedía por mí y aseguraba al guardia que podía hablar con libertad.
- 11 Dickens de Girón (2011) escuchó respuestas muy similares entre los guardias que entrevistó en Alta Verapaz. Pero quizás por su enfoque en la población indígena rural, también encontró evidencia de que algunos de estos agentes asocian su trabajo y los viajes a la capital con una sensación de aventura.

gustaba, pero por la misma escasez de trabajo que ha habido, entonces por eso. El trabajo más fácil de encontrar es seguridad porque ese es el trabajo más fácil de agarrar en estos días.

Ubaldo está casado con Eliza, que trabajó como guardia de seguridad durante tres años. Eliza había estudiado enfermería en el nivel de secundaria, y le fue difícil encontrar un trabajo de enfermería al graduarse; y, por lo tanto, la seguridad llegó para cerrar la brecha cuando otras formas de trabajo fueron difíciles de encontrar:

*Bueno, la realidad es que llegué a trabajar primeramente por la necesidad. . . . Sí, es bien difícil conseguir [trabajo en enfermería] mientras lo que es seguridad no piden muchos requisitos, no te investigan mucho. Lo único [es] que hay empresas que no investigan si puedes manejar bien las armas y todo eso. Ahí es donde uno aprovecha para entrar y, ya cuando uno está en el camino, uno va aprendiendo más y más y más.*

Cuando se le preguntó por qué escogió trabajar por la compañía en la que trabajaba, Ubaldo respondió:

Porque, le soy sincero, ahí no me pidieron ni antecedentes penales, no me pidieron arma, sino que solo llegué y [dije] “Mire, yo necesito trabajo,” y ellos me dijeron “Va. Está bien. Acá esta su arma, su uniforme, sus botas y todo.”

Por lo tanto, en el mercado laboral guatemalteco, donde encontrar un trabajo formal puede tomar meses o incluso años, y donde casi todas las oportunidades de empleo formal requieren la constancia de *antecedentes penales* (documentación formal que evidencia si se tiene o no un historial criminal), la posibilidad de conseguir un empleo pagado y estable sin previo entrenamiento y sin evidencia de un récord limpio, tiende a atraer a aquellos que tienen pocas opciones y, potencialmente, a muchos cuyo récord policial está manchado.

No todas las compañías de seguridad privada tienen tales estándares permisivos. Tampoco todos los guardias toman el trabajo debido a la inercia de un mercado laboral débil o por tener un historial criminal. Para otros entrevistados, la seguridad privada fue un paso lógico en su carrera profesional que empezó en el ejército. Siete de los catorce entrevistados habían servido en el ejército o habían asistido a una escuela secundaria militar. Haber servido en el ejército era importante por dos razones. Primero, un trasfondo militar proporcionó a los hombres jóvenes un entrenamiento que contribuyó a la formación de hábitos, capacidad social y un porte que podría llamarse un “*habitus de seguridad*”. Los reclutas del ejército, que a menudo vienen de hogares con recursos limitados y una educación formal muy limitada, aprenden a seguir órdenes de manera meticulosa, adquieren prácticas para seguir horarios o rutinas estrictas y aprenden de sus superiores que la presentación personal (uniforme, botas, higiene) es de suma importancia. Ellos también aprenden acerca de una gran variedad de armas, cómo cuidarlas y cómo dispararlas.

Una segunda razón por la que los exsoldados y cadetes abundan entre los guardias de seguridad privada tiene que ver con las redes sociales que construyen en su entrenamiento y en su servicio en las fuerzas armadas. Estas redes los dotan de contactos que trabajan como guardias, así como con sus superiores en rango que trabajan como supervisores, reclutadores o dueños de compañías de seguridad privada. Por ejemplo, Iván, que trabaja como parte de un equipo que patrulla un complejo de apartamentos grande y con garita de acceso en el centro de la Zona 18 de la ciudad de Guatemala, un área de mala fama, informó que se unió a la seguridad porque se le prometió un trabajo como guardia de seguridad mientras todavía estaba en su entrenamiento militar. Cuando este ofrecimiento de empleo no tuvo éxito, acudió a un amigo, que también se estaba graduando del entrenamiento al mismo

tiempo, para aplicar a un trabajo con una compañía de seguridad diferente. Los dos fueron empleados inmediatamente. De modo semejante, Ronaldo, que trabaja independientemente como un guardia personal/chofer para un joven doctor y su familia, encontró a su empleador actual a través de un ex colega del tiempo en que trabajaba para la “G2”, una unidad de inteligencia militar de muy mala fama en Guatemala. Cuando le pregunté acerca de lo que había aprendido en la G2 y qué le era útil, él respondió sin indecisión:

¿Bueno, de qué me sirve ahora? Sí, *me sirve, o sea, me ha servido bastante porque... ¿sabe qué es lo esencial ahí? La gente que uno conoce ahí.*

¿Las conexiones?

*Las conexiones. Por medio de los trabajos, ahí vienen las grandes amistades.*

Al inicio de nuestras conversaciones, antes de que empezara a grabar, Ronaldo me había confiado que durante su tiempo como un soldado a principios de 1980 (antes de unirse a la inteligencia militar), se le había pedido que hiciera cosas “horribles”, pero que uno aprende en el ejército que cuando se da una orden, uno no hace preguntas, sino que hace lo que se le ordena. Así que, la solidaridad se forjó en “una banda de hermanos” en medio de una guerra sucia y proveyó, en algunos casos, preparación para el empleo en el sector de la seguridad privada hoy.

### **Raza, selección y entrenamiento**

Nociones de la raza y etnia, con su corolario de poder y exclusión, han sido claves en la formación de la nación guatemalteca desde la colonia. Investigaciones rigurosas, tanto en la historia como en las ciencias sociales (Nelson 1999, Pelaez 1998 [1970], Taracena et al. 2002) han demostrado la importancia de este tema en la vida pública y privada de la sociedad guatemalteca. Este artículo no es el lugar para su exposición. Pero no nos debe sorprender el hecho de que percepciones de raza y etnia, junto con estructuras de racismo

histórico, ejercen un impacto fuerte sobre la selección, entrenamiento y disciplina de los agentes de seguridad. Es probable, aunque muy difícil de demostrar, que una mayoría de los agentes de seguridad vienen de hogares indígenas del interior del país. Esta realidad de “residencia dual” de los agentes indígenas, muchos de ellos hombres muy jóvenes, que prestan servicio de seguridad por épocas, viajando entre su comunidad y la capital, constituye el objeto de la investigación de Avery Dickens de Girón (2011). Dickens de Girón demuestra cómo estos hombres jóvenes sortean los riesgos e indignidades del trabajo de seguridad en la capital, y también resalta las oportunidades que ofrece el sector, especialmente para jóvenes campesinos con un panorama laboral caracterizado por la escasez. A pesar del pago mínimo, las horas largas y la falta de prestaciones legales (descritos abajo con más detalle), estos jóvenes no son meramente “víctimas” de los empresarios, sino que adquieren cierto “capital cultural” y estatus durante su estancia a la capital que les ayuda imaginar nuevas posibilidades y, a veces, cierto respeto dentro de sus comunidades (2011:105). En mi propia investigación, encontré evidencia de la existencia de estereotipos étnicos por parte de los empresarios ladinos (no indígenas) cuya preferencia para contratar a agentes kekchís de las regiones de Alta y Baja Verapaz es tan fuerte como su aversión a contratar a los hombres quichés del altiplano. Por eso varias personas entrevistadas me hicieron saber que existen etnias más “idóneas” que otras para el servicio de seguridad, haciendo eco a un fenómeno documentado en otros escenarios post-coloniales, donde los empresarios de la industria de seguridad prefieren unas etnias sobre otras a la hora de contratar a sus agentes (Ware 2016).

Sin embargo, de los catorce agentes entrevistados para este estudio, solamente cuatro personas presentaban las señales de identificarse como indígenas. Estos hombres (y una mujer), cuyos hogares estaban situados principalmente en las comunidades marginales de la capital, eran mucho menos propensos

que los del estudio de Dickens de Girón a hablar de su trabajo como una aventura o una oportunidad de imaginar nuevas posibilidades.

No es solamente por preferencia que la mayoría de los agentes vienen de ciertas regiones rurales del país. Las redes sociales también juegan un papel importante. Para los dueños y reclutadores de las compañías de seguridad, las redes sociales hacen la vida más fácil. Cuando se le preguntó al Capitán Orozco (jubilado) cómo reclutaba generalmente a nuevos guardias para su compañía de seguridad de tamaño mediano, él me dijo que prefería darlo a conocer a sus empleados primero y solamente utilizaba publicación de ofertas de empleo en las páginas clasificadas como último recurso. Otros dueños comparten esta preferencia. No obstante, hay un número de compañías que siguen dependiendo de anuncios publicitarios de empleo en los periódicos. Varias fuentes dijeron (incluyendo un supervisor de seguridad y un exdirector del DIGESSP) que las “redadas” de jóvenes dispuestos a servir como guardias para el día, siguen ocurriendo, aunque esta práctica parece ser cada vez menos común.

La manera más fácil para reclutar a guardias de seguridad puede ilustrarse con un extracto de una anotación de campo en la que describo una conversación con el Sargento Mayor López, un ex oficial del ejército, que se jubiló en 2010, después de 26 años en el ejército:

Quizá lo más interesante de todo fue el trabajo de seguridad más reciente de López. Fue contratado por Energía Jaguar para supervisar la seguridad de una planta grande de electricidad que estaba en construcción cerca de Escuintla. Durante la fase de construcción del proyecto, más de 400 guardias de seguridad fueron empleados, todos bajo el mandato de López. En algún momento, hubo más guardias, algunos de ellos civiles, pero la mayoría de estos no funcionaron muy bien según López. No estaban acostumbrados a vivir en un cuartel militar y a trabajar largos turnos, mantenerse en

forma y así sucesivamente. Le pregunté a López si fue necesario traer a algunos de sus antiguos amigos para ayudar a supervisar un grupo tan grande de guardias de seguridad. “¿Fue algún miembro de su personal, gente que conoció de sus tiempos del ejército?”

“Todos los cuatrocientos” me dijo, algo sorprendido por mi pregunta. “Ellos fueron mis soldados durante la guerra.” Él luego me describió cómo este hecho hizo más fácil orquestar el trabajo. Estos hombres estaban acostumbrados a su liderazgo y a las condiciones del cuartel y las largas horas de trabajo.

Esta interacción claramente ilustra el “cambio” neo-liberal que se ha llevado a cabo en el norte de Centroamérica, uno en el cual los soldados entrenados en el ejército han transitado de pelear con enemigos políticos e ideológicos a proteger compañías multinacionales con grandes intereses económicos en la región. Energía Jaguar, una subsidiaria de AEI, que compró los activos financieros de Enron después de su desmantelamiento en 2003, fue formalmente acusada por la Comisión Internacional en Contra de la Impunidad en Guatemala (CICIG) de “tráfico de influencias” en el 2015 y esa acusación contribuyó a la caída del entonces presidente (General Militar Jubilado) Otto Pérez Molina (Solano 2015).

No todos los guardias de seguridad tienen experiencia o entrenamiento militar y aun aquellos que sí lo tienen, o a lo mejor especialmente aquellos que sí lo tienen, se enfrentan a la necesidad de aprender a comportarse según las demandas legales y sociales de los guardias de seguridad privada. Por esta razón, las personas que formularon el *Decreto 52* se aseguraron de que la ley incluyese el requisito de entrenamiento mínimo para los guardias de seguridad, incluyendo estos cinco componentes: 1) instrucción en los requisitos legales del *Decreto 52*, 2) entrenamiento en los aspectos teóricos y su aplicación en la seguridad, 3) medios de seguridad, 4) “aspectos psicológicos” y 5) instrucción en derechos humanos según la ley internacional.

Aunque solamente dos de los guardias entrevistados declararon haberse sometido a un programa de entrenamiento de más de una semana, varios informaron haberse sometido a un entrenamiento de uno a tres días antes de empezar su trabajo *in situ*. Otros mencionaron su entrenamiento militar o el hecho que tenían un diploma de la escuela secundaria que les permitió “eximirse” del entrenamiento requerido para los demás reclutas, a pesar de que la ley no permite esas exenciones. La mayoría, aunque no todos los guardias con quienes hablé, informaron haber sustentado un examen escrito, un examen psicológico y una prueba de armas en un campo de tiro; y varios de los guardias me mostraron una identificación con fotografía como guardias de seguridad inscritos que habían obtenido después de aprobar los exámenes y que llevaban consigo al trabajo.

### Viviendo como un poli

Una meta clave en esta investigación fue la identificación de los desafíos diarios que enfrentan las decenas de miles de guardias de seguridad privada que patrullan los espacios comerciales y residenciales de Guatemala. Por esa razón, una porción significativa de las entrevistas abarca las conversaciones sobre los aspectos más difíciles del trabajo. No deja de sorprender que los turnos largos requeridos a los guardias de seguridad sea un tema de numerosas quejas. Como fue descrito al inicio de este ensayo, el turno más común es el denominado turno “24/24” que requiere a un guardia trabajar durante 24 horas, seguidas por 24 horas de descanso. Ocho de los 14 guardias entrevistados tienen actualmente una jornada laboral semejante o tuvieron tales turnos antes de abandonar su trabajo en la seguridad. Los hombres y las mujeres que trabajan conforme a dicho horario, tienen un promedio de 84 horas de trabajo cada semana. Generalmente, un guardia con una rotación 24/24 probablemente tendría un día o dos días “extras” de vacaciones al mes. Este ciclo es común y aprobado por los controladores del DIGESSP. La ventaja

que ofrecen tales turnos a la compañía de seguridad (y, por extensión, al cliente que paga) es obvia: permite a los residentes o la compañía proveer seguridad todo el tiempo con únicamente dos turnos. “Guardias de cambio” pueden cubrir una enfermedad ocasional o un día de vacación. Entre los seis guardias entrevistados que no trabajan turnos de 24/24, Ignacio trabajó el turno con *menos horas por semana*, con setenta horas semanales. Entretanto, Ernesto, un guardia de seguridad, amable y auto-empleado que cuida la entrada de un pequeño gimnasio, disfruta de un día de descanso *cada dieciocho días*. Él informó estar contento de no trabajar los días feriados, y el domingo sólo trabaja de ocho de la mañana a medio día. Entretanto, sus turnos de lunes a sábado duran de las cinco de la mañana hasta las nueve de la noche, redondeando una semana de trabajo de *cien horas exactas*. Ernesto se mostró contento por su salario de aproximadamente 375 dólares al mes (sin otros beneficios), ya que ese monto era considerablemente superior al que había ganado cuando trabajaba formalmente en una compañía de seguridad.

Otros guardias no están contentos con sus salarios, incluyendo a varios, que como Víctor, informaron que ganaban menos del salario mínimo de 360 dólares al mes. Su condición difícil es común. En una encuesta de más de 236 guardias de seguridad en vecindarios con garitas en toda la ciudad de Guatemala, el Instituto de Enseñanza para el Estudio del Desarrollo Sostenible encontró que el 80% de los guardias recibían menos del salario mínimo por su trabajo (IEPADES 2015). El mismo estudio, que también incorporaba entrevistas cara-a-cara con 334 miembros de comités de vecinos en las mismas comunidades, encontró que el “precio” era la respuesta más frecuente a la pregunta de cómo el comité de vecinos tomaba la decisión de contratar los servicios. Por lo tanto, la presión de pagar bajos salarios viene directamente de los consumidores, que buscan contratos de seguridad a precios más bajos. Los dueños de compañías de seguridad que

pagan salarios mínimos y reconocen los beneficios legales tienen que competir con otras compañías que no asumen estos “requisitos” legales y, por lo tanto, pueden ofrecer sus servicios a un precio significativamente más bajo cuando están licitando sus contratos de seguridad.

Las largas horas y el salario bajo no fueron los únicos temas de queja mencionados por los guardias. La preocupación acerca de los riesgos de daños también es común. Después de leer múltiples informes periodísticos acerca de ataques letales a guardias de seguridad, busqué la ayuda de un periodista guatemalteco para presentar una petición de libertad de información ante el Ministerio de Gobernación para conocer el número anual de muertes violentas de oficiales de seguridad privada. Nuestra petición obtuvo como respuesta una información de cuatro meses en 2016 (junio a septiembre). Durante este período, según el Ministerio de Gobernación, se les dio muerte a 24 guardias de seguridad y 21 fueron heridos, arrojando un promedio mensual de seis víctimas de homicidio y más de cinco ataques que produjeron heridas a guardias de seguridad (MinGob 2016). Los guardias de seguridad están en un elevado riesgo por varias razones, pero el más probable, el factor de riesgo más común, es llevar un arma, un objeto de considerable valor por derecho propio y en el mercado negro. Múltiples guardias de seguridad mencionaron el riesgo para uno mismo de llevar un arma e informes del gobierno y medios de comunicación resaltan este riesgo. Un informe de DIGESSP señaló que, en 2016, 42 guardias de seguridad privada murieron, la mayoría por violencia, y en la mayoría de casos, el motivo parecía ser el intento de robar su arma (Patzan 2017).<sup>12</sup>

Otra fuente de queja de los guardias tiene que ver con la emisión de *boletas* que son notas disciplinarias que llevan una multa de

cincuenta a cien quetzales (6-12 dólares). Estos “deméritos” pueden reducir el pago del salario mensual, pero también se convierten en una señal de infamia y un componente de vergüenza que es resentido profundamente por muchos guardias. Los supervisores las emiten por violaciones tales como dormirse en el trabajo, abandono del lugar de trabajo (quizá por correr a la tienda de la esquina a comprar algo de comer o tomar), no tener un uniforme apropiadamente presentable o no llegar con puntualidad a su turno. Los guardias tienen que firmar la *boleta* al final del mes, ostensiblemente admitiendo su error y exonerando a la compañía de la responsabilidad por hacerles un pago insuficiente e ilegal, pero los guardias con quienes hablé estaban conscientes que poco podían hacer o que no tenían opción alguna en tal situación. Rehusarse a firmar la *boleta*, en efecto, no es opcional.

Finalmente, además a las quejas acerca de riesgos altos, horas largas y salarios deprimidos, varios guardias informaron que uno de los aspectos más difíciles de su trabajo estaba relacionado con mostrar deferencia a personas de un estatus social más alto, mientras simultáneamente deben evitar que sus clientes se aprovechen de ellos con requerimientos que violan su deber de proveer seguridad. En la siguiente sección exploro algunos de estos retos y sus raíces en una sociedad altamente estratificada.

### Negociando clase y autoridad

Ninguno de los guardias empleó el lenguaje de “negociando clase” cuando describieron sus dilemas en el lugar de trabajo. No obstante, desde una perspectiva sociológica, era muy difícil ver sus quejas de otra manera. Por ejemplo, Víctor, que cuida un vecindario pequeño, de clase media,

12 No está claro si existe una discrepancia entre los datos proporcionado por el MinGob, reportando una incidencia de 24 muertes violentas de guardias en cuatro meses de 2016 y los del DIGESSP, reportados en *La Prensa Libre*, con un total de 42 en todo el año del 2016. El dato reportado de DIGESSP no desglosa la cantidad de muertes por mes.

cuando se le preguntó acerca del aspecto más frustrante de su trabajo, respondió:

Algo que me caiga mal este trabajo, pues, tal vez no sería que me cayera así mal mal, pero hay veces que uno está haciendo bien su trabajo, ehh... viene, como estaba diciendo, que cuando uno recibe capacitación, uno recibe charlas de cómo expresarse con el visitante. Hay veces que vienen personas, más que todo los visitantes que vienen enojados de afuera. Tal vez uno les está hablando bien y ya ellos agarran las cosas por otro lado y empiezan a maltratar a uno.

En otras palabras, recibir tratos denigrantes o de enojo es uno de los aspectos más duros del trabajo de seguridad. Personalmente fui testigo de tal evento en más de una ocasión. En un caso, un visitante llegó en su carro a visitar a un miembro de la familia que vivía en una comunidad con garita donde Víctor trabaja. Debido a que había llegado a visitar a su familiar unos días antes, el visitante suponía que no se le debía requerir su documento de identificación.<sup>13</sup> Cuando Víctor intentó imponer la regla a que está sujeto —que todos los visitantes deben intercambiar su documento de identificación por un pase para que se les permita el ingreso— el visitante se mostró visiblemente alterado y acusó a Víctor de comportarse descortésmente y trató de imponer el peso de su autoridad.<sup>14</sup> Aunque esta situación no escaló a más —quizá porque Víctor finalmente cedió y le permitió ingresar sin exigirle un documento de identificación—, ilustra la posición difícil en la que los guardias de seguridad guatemaltecos se encuentran. Ellos tienen que “hacer cumplir”, pero a su vez tienen que hacerlo con suficiente cuidado para mostrar deferencia al consumidor, que en su mayoría ocupa una posición de clase social más alta.

Cuando le pregunté a Ignacio, que patrulla una fila de tres negocios pequeños en una colonia de clase media, cuál era el aspecto más importante para ser un buen guardia de seguridad, él informó:

*Primero bañarse, ir bien presentable a donde le toca y decir “Buenos días”... todo eso. Y si llegan personas así, clientes, decirles “¡Pase adelante!” y atenderlos bien. ¿Verdad?*

Ignacio, un padre y esposo noble y de hablar moderado, dejó la escuela al completar el segundo grado. Vive con su familia en una sección pobre de la Zona 5 en la ciudad de Guatemala. Repetidas veces dijo que su entrenamiento había enfatizado la importancia de una presentación personal y buenos modales. Claramente, él entendía que la demostración de *la buena educación* era parte central de sus deberes. A pesar de eso, tales modales pueden entrar en conflicto con las necesidades básicas tales como la necesidad de usar el baño de vez en cuando.

Investigador: ¿Lo dejan usar el baño ahí cuando está de turno?

*Ignacio: Sí, a veces. Antes no lo dejaban a uno, pero yo pedí permiso... y hablando se entiende [la gente].*

Investigador: Sí, qué bueno. Uno tiene que establecer buenas relaciones con los dueños.

*Ignacio: Sí, es cierto. Aunque a veces no lo dejan a uno.*

Investigador: Y ¿qué hace uno?

*Ignacio: Aguantar.*

Investigador: Yo no, yo no podría.

13 Francisco Jiménez, filósofo y ex-ministro de gobernación, hizo una observación importante en sus comentarios a una versión anterior de este trabajo al señalar que en Guatemala ningún soldado ni miembro de la Policía Nacional Civil tiene el derecho de pedirle documentos de identificación a un ciudadano sin una razón específica. Pero millones de guatemaltecos se han acostumbrado a *entregar* sus DPI con frecuencia a guardias de seguridad privada.

14 El visitante era un hombre guatemalteco de edad mediana de la clase profesional.

*Ignacio: Aunque en el otro puesto sí hay baño, allá en [la tienda de cerámica] porque los jefes son bien delicados, a veces no prestan ni el baño porque lo dejan shuco a veces otros y pagamos otros.*

Ignacio informó que uno de los desafíos más difíciles es lograr que los clientes estacionen sus vehículos apropiadamente. De hecho, tratar con los vehículos de los clientes fue un tema frecuente de preocupación tanto en las entrevistas como en las notas de observaciones de campo. Por una parte, el guardia tiene la responsabilidad de asegurar que los vehículos estén estacionados de manera que se haga uso óptimo del limitado espacio. Por otro lado, a algunos clientes no les gusta que se les diga dónde y cómo estacionarse. Ignacio informó que varios meses atrás había sido “disciplinado” por su supervisor cuando no logró evitar que unos jóvenes que frecuentan la discoteca estacionaran sus carros en el parqueo que servía a la tienda de cerámica, ubicada en un sector lujoso de la ciudad, donde él anteriormente vigilaba. No importaba que el estacionamiento estuviera vacío porque el estudio había cerrado. Cuando el dueño del estudio llegó aquella tarde y vio un vehículo estacionado, acusó a Ignacio de vender estacionamiento extraoficialmente. Como Ignacio me explicó, le había sido imposible mantener a los jóvenes fuera del estacionamiento. Tales situaciones —en la cual el guardia de seguridad trata en vano de evitar que un chofer se estacione en donde él o ella no deben— son repetidos una y otra vez cada día en los mercados y boutiques de la clase media y alta de la ciudad de Guatemala. Representan una de las maneras en la que los guatemaltecos de clase media (y los extranjeros) pueden jugar su tarjeta ganadora de estatus social superior, combinado con —o evidenciado por— una piel más clara que comunica el poder de su raza, y que les da licencia para ignorar los derechos o responsabilidades de los de una

clase social inferior y una raza caracterizada por la experiencia histórica de marginación y discriminación. Lo que estos individuos no logran reconocer o apreciar es que los guardias de seguridad que no logran “controlar” efectivamente el comportamiento, movimiento o estacionamiento en los locales que vigilan, están propensos a ser disciplinados, degradados o reasignados. En el caso de Ignacio, su castigo por no evitar que los fiesteros no estacionaran en su parqueo fue ser asignado a trabajar durante cuatro meses como custodio de carga, trabajando largos turnos como un guardia asignado a cabezales.<sup>15</sup>

### **Deferencia y el servicio al cliente**

Una evidencia adicional de la difícil situación que enfrentan los guardias de seguridad al intentar cumplir con sus deberes llegó a mi conocimiento mientras asistía a un taller de cinco horas bajo el título “Servicio al cliente para Guardias de Seguridad”. El taller tenía un costo de 110 dólares por participante y se llevó a cabo en un hotel de cinco estrellas. Incluía un almuerzo gourmet y un paquete de materiales. La mayoría de los 25 participantes eran supervisores o “auditores” de seguridad. También había algunos pocos guardias. Todos fueron enviados por la institución que los empleaba. La presentadora era una psicóloga especializada en el entrenamiento de oficiales de policía públicos y privados. Al inicio de la presentación, ella mostró datos de una encuesta que proporcionaba indicadores del bienestar psicológico. La encuesta se había aplicado a un muestreo de guardias de seguridad privada, así como oficiales de policía y trabajadores gubernamentales. No les había ido bien a los guardias. Las pruebas mostraron un alarmante alto nivel de “paranoia” y “agitación,” y comparativamente bajos niveles de “eficacia propia.” Por un lado, la presentadora parecía confiar en que un mejor filtro psicológico en el proceso de reclutamiento podría ayudar a producir resul-

<sup>15</sup> Según muchos guardias, los custodios de carga tienen el peor trabajo de la industria debido a las largas horas fuera de casa y el riesgo mayor de cuidar contenedores y embarques de alto valor.

tados menos alarmantes entre los oficiales de seguridad. Sin embargo, también admitió que dichos indicadores podrían responder a las circunstancias estresantes en las que los guardias de seguridad se encuentran: “Los guardias de seguridad tienen que obedecer instrucciones, pero los clientes no se dan cuenta de esto. Hoy vamos a mostrar algunas maneras de tratar con esta dificultad.”

El resto del taller, sin embargo, se enfocó en cómo ayudar a los guardias de seguridad a poner a los clientes primero. Por ejemplo, en la primera diapositiva titulada “Servicio al cliente”, apareció el siguiente texto:

*¿Qué es el servicio al cliente?*

*El papel del agente*

*La primera impresión del cliente*

Cuando la presentadora abrió el tiempo para preguntas a la audiencia, un miembro de la audiencia lo resumió concisamente: “[El servicio al cliente] es hacer sentir seguros a nuestros clientes y hacerles sentir que sus necesidades están siendo llenadas.” Después de una colección de respuestas similares de la audiencia, la presentadora afirmó: “Hemos encontrado que es muy importante que los agentes usen *usted* cuando tratan con los clientes.” Este comentario dio lugar a una anécdota sobre un lugar de trabajo profesional en el cual había surgido un conflicto entre guardias y personal de la oficina debido a la práctica de los guardias de seguridad de saludar al personal con la forma *vos*, una forma más informal utilizada en Guatemala y algunos otros países latinoamericanos.<sup>16</sup> Tratando de encontrar explicaciones al porqué los guardias solían usar la forma *vos*, la presentadora razonó que los guardias habían pasado mucho tiempo alrededor de las canchas de fútbol, un contexto donde la forma *vos* es el pronombre preferido de la segunda persona. Sin embargo, cualquiera que haya pasado tiempo en un contexto de una oficina

guatemalteca podría dar testimonio de que la forma *vos* se emplea muy frecuentemente y es una forma afectuosa entre dos colegas profesionales. Ciertamente, utilizar la forma *vos* implica amistad íntima e *igualdad de estatus*. Por lo tanto, es dudoso que el problema en esta oficina fuera la ignorancia de modales o gramática inapropiada. El problema parece ser que los guardias estaban comunicando familiaridad e igualdad de estatus al dirigirse al personal de la oficina con la forma del pronombre “familiar”, tratándolos *como que si fueran* íntimos o iguales. Dicho de otra manera, el pecado aquí parece ser el hecho de no haber practicado, mediante el saludo diario, una deferencia que admite y *efectúa* la distinción de estatus entre profesionales ladinos y trabajadores indígenas o ladinos pobres. En cualquier caso, la presentadora consideró prudente, para evitar ofender a los clientes, que *todos los guardias sean* instruidos en el uso de la forma *usted* para dirigirse a los clientes.

## Discusión

Los agentes de policía públicos en los Estados Unidos de América históricamente han venido de la clase trabajadora y, a principios del siglo veinte, de grupos étnicos emergentes — tales como los irlandeses e italianos-, o bien, más recientemente, de los latinos. Guatemala no es muy diferente en este aspecto, con los ladinos de bajos ingresos representando a la vasta mayoría de los miembros de la Policía Nacional Civil. Al mismo tiempo, la fuerza armada guatemalteca históricamente usó la fuerza para reclutar y atraer grandes números de indígenas para ocupar los escalafones más bajos del ejército. Otros indígenas y guatemaltecos del área rural se convirtieron en soldados por voluntad propia, buscando un camino realista hacia la prosperidad, al margen de la escolarización, dada la carencia de recursos del sistema educativo público. Los guardias de

16 No se debe confundir *vos* con el *vosotros*. *Vos* es una forma de la segunda persona que es mucho más personal e íntimo que *usted*.

seguridad privada también vienen de ladinos de bajo ingresos y de familias indígenas. Sin embargo, en contraste con los oficiales de la policía pública y los soldados, a los guardias de seguridad privada no se les entrega una placa ni un uniforme militar reconocible. Por lo tanto, su posición socio-económica ya debilitada y la posición inferior designada por la jerarquía de raza son aún más socavadas por la ambigüedad relativa de su posicionamiento legal como *polis* (en vez de “verdadero policía”) a los que se pide ejercer autoridad sin una placa, y tal designación conduce a toda clase de conflictos diarios sobre qué clientes y residentes de clase media pueden cuestionar o ignorar la autoridad de los guardias cuyo estatus social se reconoce como inferior. Además, la “asignación” de guardias de seguridad no es para una unidad policial ni un batallón militar, sino para un establecimiento residencial, comercial o de acceso del público en general. Esta situación requiere que los guardias sean extra amables y corteses para no asustar a los clientes ni ofender a los visitantes.

En el libro *The Managed Heart* (La gestión del corazón), la eminente socióloga estadounidense Arlie Hochschild (1983) describe el difícil trabajo desempeñado en los distintos campos del sector de servicio. Asistentes de vuelos, representan “el dedo del pie” del sector del servicio. Tienen que desempeñar “una gestión de las emociones” a fin de satisfacer las necesidades (e incluso los deseos) de sus clientes. Sus estados emocionales son visibles en todo tiempo y su “trabajo sobre las emociones” es gran parte del “servicio” por el cual se les ofrece un salario. Al mismo tiempo, en la otra punta de la industria, los cobradores de deudas representan el “talón” del sector de servicio porque ellos tienen que desempeñar otro tipo diferente de labor emocional, presionándose a sí mismos y sobreponiéndose a su propio estado emocional para imponerse a los clientes, aplicándoles presión para que paguen sus deudas atrasadas. Lo suyo es una labor emocional: intentan obtener acatamiento por medio de la coerción. Mi participación en el

taller de servicio al cliente, donde escuché a los guardias de seguridad, me llevó a concluir que la labor de los guardias de seguridad requiere de ellos un desempeño simultáneo tanto del trabajo del “dedo del pie” como del “talón.” Por eso, como nuestra instructora nos recordó, el guardia de seguridad es frecuentemente el responsable del saludo que produce la “primera impresión” en el cliente o visitante. Este es el trabajo del “dedo del pie” porque es manifiesto y busca que el cliente se sienta apreciado. No obstante, como Ignacio se enteró, los guardias de seguridad también tienen que *mandar*, tienen que realizar el “trabajo del talón” ejerciendo autoridad, generalmente al portar un arma. Ejercer autoridad puede incluir el informar a un cliente que no puede estacionar su vehículo en determinado lugar o informar a un visitante que no puede entrar en el vecindario sin una identificación apropiada. Cuando la interacción implica dar órdenes a un superior en el estatus social —y hacerlo sin la ayuda de una autoridad legal representada por una placa—, el conflicto es común y los guardias de seguridad terminan como los perdedores cuando un cliente enojado u ofendido se queja a la compañía. Por lo tanto, los guardias de seguridad se encuentran en posiciones delicadas para brindar dos tipos de “protección” a la clase media y la élite guatemalteca: protección de las amenazas a su seguridad física y protección a la seguridad de su posición de clase. La primera requiere una escopeta y la vigilancia. La segunda puede ser preservada por medio de expresiones de deferencia, un uniforme limpio y modales impecables.

## Conclusión

Había una vez una guerra —larga y sucia— que fue peleada con la finalidad manifiesta de establecer de una vez y para siempre los términos de la distribución de la riqueza en Guatemala. El resultado de aquella guerra transformó poco — por no decir nada — las desigualdades fundamentales que dividen al país por raza y clase. Dos décadas después de finalizada la guerra, a pesar de las mejoras

en los indicadores macro-económicos, el país persiste como una de las naciones económicamente más desiguales en el hemisferio (Mundial 2016). Hoy, en vez de una “guerra,” Guatemala se encuentra como anfitriona de una lucha de baja intensidad —no es suficientemente violenta para llamarla una “batalla” pero es demasiado letal y caótica para ser llamada un “empate”— en la cual, una vez más, se les ha entregado una arma a decenas de miles de guatemaltecos pobres a fin de proteger la riqueza y posición de una minoría de triunfadores guatemaltecos (y herederos de la riqueza), así como las inversiones extranjeras y multinacionales. Sin embargo, estos individuos no pertenecen a una unidad militar o una brigada policial, y en muchos casos tienen poco o nada de entrenamiento. Aunque ellos rara vez disparan una bala —sus escopetas grandes y poco manejables son más útiles como puntales que como armas—, estos guardias de seguridad frecuentemente se encuentran en posición de ser el blanco de las maras y criminales organizados que buscan dinero fácil. Los salarios míseros de los guardias y las largas jornadas de trabajo son frecuentemente acompañados del maltrato y resentimiento de parte de los clientes que esperan un trato deferente y estar a salvo de perjuicios. Muy a menudo, esta suposición lleva a una expectativa de que los guardias de seguridad “ajustarán las reglas a mi antojo, pero no al de ningún otro.”

Los científicos sociales comprometidos con la causa de la paz y la justicia global tienen que mantenerse atentos a las formas cambiantes de violencia y conflicto, especialmente en sociedades de pos-guerra. Y mientras el riesgo y el daño causado por la “sobre-vigilancia policial” continúa mereciendo nuestra atención, debemos ser cuidadosos en no ignorar la realidad compleja, engendrada por un cambio inmenso y en vías de incremento hacia una vigilancia policial privada y lucrativa (Abrahamsen and Leander 2016). Tal como Ian Loader y Neil Walker (2007) han señalado, la vigilancia policial en sociedades neo-liberales se lleva a cabo en un

contexto en el cual la “mano izquierda” del estado se retrae (como servicios sociales reducidos o eliminados) mientras que la “mano derecha” se fortalece para ejercer su poder sobre los pobres. En Guatemala, la “mano derecha” ha ido aún más lejos porque ha transferido el bastón policial al sector privado. Si hemos de entender los requerimientos de la justicia y la paz en un orden mundial cambiante, tenemos que prestar atención a la desigualdad de la que nos habla la “vigilancia policial” en una sociedad de pos-guerra y neo-liberal, y comprender cómo tal vigilancia policial moldea las vidas diarias tanto de los que son “vigilados” como de los “que vigilan”. Este ensayo busca proporcionar un vistazo a ese nuevo orden.

### Bibliografía

- Abrahamsen, R. y Leander, A. (2016). “Introduction”. En Abrahamsen, R. y Leander, A. (ed.) *Routledge Handbook of Private Security Studies*. London: Routledge.
- Alvarez, P. (2008). “Monopolio del Uso de la Fuerza: El papel del Estado y la seguridad privada: El caso Guatemala”. Ponencia presentada en El Centro de Estudios Hemisféricos de Defensa, 28 de julio 2008, Panamá.
- Argueta, O. (2012). “Private Security in Guatemala: Pathway to Its Proliferation”. *Bureau of Latin American Research*, n.º 3, vol. 31, pp.320-335.
- Arias, P. (2009). “Seguridad privada en America Latina: El lucro y los dilemas de una regulación deficitaria”. Documento n.º 6, Santiago, Chile: FLACSO-CHILE.
- Castañon, M. (2015). “Destituyen a la jefa de Digessp que mantenía pulso con empresas”, *La Hora*, 25 de junio, de 2015. Guatemala City.

- Castañón, M. (2016). "Prevalecieron intereses partidarios de gobiernos para debilitar a la PNC", *La Hora*, 29 de diciembre de 2016. Disponible en <http://lahora.gt/destituyen-a-la-jefa-de-digessp-que-mantenia-pulso-con-empresas/>.
- Centro de Estudios de Guatemala. (2008). "Inseguridad pública: el negocio de la violencia". Guatemala: Centro de Estudios de Guatemala.
- De León-Escribano, C. R. (2007). "Armas pequeñas y livianas en America Central y Panamá: informe sub-regional." En *Armas Pequeñas y Livianas en America Latina: Una Amenaza para el Hemisferio*. San Jose, Costa Rica: FLACSO.
- Dudley, S. (2016). "Guatemala's mafia state and the case of Mauricio López Bonilla". Disponible en <http://www.insightcrime.org/investigations/guatemala-mafia-state-case-of-lopez-bonilla>.
- Florquin, N. (2011). "A booming business: Private security and small arms". En Muggah, R. (ed.) *Small Arms Survey 2011: States of Security*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Dickens de Girón, A. (2011). "The security guard industry in Guatemala: Rural communities and urban violence". En O'Neill, K. y Thomas, K. (ed.) *Securing the city: Neoliberalism, space, and insecurity in postwar Guatemala*, Durham, NC: Duke University Press.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- IEPADES. (2015). "Seguridad privada y asociaciones de vecinos en áreas urbanas del departamento de Guatemala". Instituto de Enseñanza para el Desarrollo Sostenible, Ciudad de Guatemala.
- Loader, I. y Walker, N. (2007). *Civilizing security*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Mancia Chua, C. E. et ál. (2016). "Encuesta Nacional De Empleo E Ingresos". Instituto de Estadísticas, Ciudad de Guatemala.
- MinGob. (2016). *Folio 10*. Reporte N. ° 1281, Documento N. ° 01311, Congreso de Guatemala.
- Banco Mundial. (2016). "Guatemala Panorama General". Washington, DC.
- Nelson, D. (1999). *A Finger in the Wound: Body politics in quincentennial Guatemala*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Patzan, J. M. (2017). "Persisten ilegalidades en policías privadas", *Prensa Libre*, 4 de enero de 2017. Disponible en <http://www.prensalibre.com/guatemala/justicia/persisten-ilegalidades-en-policias-privadas>.
- Pelaez, S. (1970). *La patria del criollo*. Ciudad de Mexico: Universidad Autónoma de México.
- Reyes, K. (2010). "Agentes privados sólo podrían portar armas si tienen 25 años O más", *El Periódico*, 13 de abril de 2010.
- Solano, L. (2015). "Jaguar energy: Un multimillonario negocio en riesgo", *Plaza Pública*, 15 de julio de 2017. Disponible en <https://www.plazapublica.com.gt/content/jaguar-energy-un-multimillonario-negocio-en-riesgo>.
- Taracena, A. et ál. (2002). *Etnicidad, estado, y nación En Guatemala, 1808-1944*. Guatemala: ASIES.
- Ware, V. (2016). "Military Migrants and Mercenary Markets". En Abrahamsen, R. y Leander, A. (ed.) *Routledge Handbook of Private Security Studies*. London: Routledge.