



C & P

Revista Cambios y Permanencias

Grupo de Investigación: Historia, Archivística y Redes de Investigación

Número 7, 2016, pp. 546-571 • ISSN 2027-5528 Web

**Entre “patovicas” y controladores”
Percepciones sobre las competencias laborales en el Control
de Admisión y Permanencia, La Plata 2014-2016**

**Between “patovicas” and “controladores”
Labor skills in the admission and permanence control,
La Plata 2014-2016**

Betania Cabandié

Universidad Nacional de La Plata
orcid.org/0000-0002-1727-5858

Recibido: 15 de octubre de 2016
Aceptado: 30 de noviembre de 2016



Grupo de
Investigación
Historia
Archivística y
Redes de
Investigación

Entre “patovicas” y controladores”

Percepciones sobre las competencias laborales en el Control de Admisión y Permanencia, La Plata 2014-2016

Betania Cabandié
Universidad Nacional de La Plata

Estudiante avanzada de la Licenciatura en Sociología de
la Universidad Nacional de La Plata.

Correo electrónico: bet.cabandie@gmail.com

ORCID ID: orcid.org/0000-0002-1727-5858

Resumen

Los guardias de seguridad privada apostados en las entradas de bares, pubs y discotecas constituyen un elemento insoslayable del paisaje de la nocturnidad urbana. Estos agentes son conocidos en la propia jerga del ambiente como “patovicas” o “controladores”. Ellos/as regulan y controlan el ingreso, egreso y permanencia en ciertos espacios privados de acceso público.

El artículo aborda las percepciones sobre las competencias laborales en el ámbito del Control de Admisión y Permanencia (CAP) en la ciudad de La Plata. Buscamos aquí conocer y comprender modalidades de trabajo de la profesión de patovicas y controladores a partir de la perspectiva de los trabajadores del campo.

Palabras clave: Patovicas, control de admisión y permanencia, competencias laborales.

546

Between “patovicas” and “controladores”

Labor skills in the admission and permanence control, La Plata 2014-2016

Abstract

Private security guards who stand in front of bars, pubs and clubs doors are an important element of urban night landscape. These agents are known as “patovicas” or “controladores” in their own jargon. They regulate and control the entrance, exit and permanence in different private spaces of public access.

This article tackles the job skills inside the field of “Control de admisión y permanencia” in the city of La Plata. We are looking to know and understand the daily logic of the patovica profession from the perspective of the actors themselves.

Key words: bouncer, admission and stay control, job skills

“Cuando la seguridad es buena no se nota”

Juano, encargado de seguridad.

Introducción

Englobamos el Control de Admisión y Permanencia (CAP) dentro de las actividades del ámbito de la seguridad privada; a su vez, como una forma de policiamiento, es decir, una forma social de control del delito y mantenimiento del orden. Producto de la estadía en

el campo sostenemos que coexisten en tensión dos formas hegemónicas de concebir y desarrollar el CAP entendido como una profesión, la de “patovica” y la “controlador”. Mientras el modelo de “patovica” se relaciona con prácticas fuertemente formateadas por la violencia como forma de ejercer el control; el modelo de “controlador” persigue la profesionalización de la actividad por medio de prácticas que son puestas en tensión con la forma más tradicional de realizar el trabajo.

La figura del controlador, tomó impulso a partir de la sanción de la Ley 26.370, un hecho que marcó una ruptura en la profesión, institucionalizando prácticas heterodoxas. Esta respuesta brindada desde la política pública fue en reacción ante una crisis asociada a la mediáticamente resonante muerte de un joven, Martín Castellucci, a manos de patovicas en el año 2006 (Schillagi, 2011).

Esta legislación define y reglamenta la actividad. Para ello crea un registro de controladores y establece los requisitos para la habilitación de los trabajadores del ámbito, entre los cuales podemos destacar la capacitación. La provincia de Buenos Aires adhirió a esta iniciativa a través de la ley 13964 la cual crea el Registro de Controladores de Admisión y Permanencia (ReCAP) y establece como capacitación obligatoria el curso “controlador/a de admisión y permanencia” dictado únicamente bajo la órbita de la Dirección General de Cultura y Educación.

Al margen de lo que establece la ley, acceder a un puesto laboral en el Control de Admisión y Permanencia (CAP), no requiere de una certificación formal que avale los conocimientos necesarios, como sí se exige en otros ámbitos de la seguridad privada. El acceso a un puesto de trabajo se da por los canales de la informalidad, a través de la recomendación, lo cual no garantiza estabilidad en el empleo. Para que una persona pueda permanecer en un mismo puesto de trabajo debe demostrar ciertas competencias a lo largo del tiempo. Debemos considerar además, que la contratación, en la mayoría de los casos, es noche a noche; por lo que no existe una instancia de “despido”, sino que simplemente cesa la convocatoria. La facilidad en la contratación como en el “despido” lleva a la rotación

constante de mano de obra. Por lo que para ser convocado cada fin de semana, el controlador debe demostrar un conocimiento práctico, es decir sus competencias.

En este trabajo tomamos como referencia fundamental el concepto “competencias laborales”, desarrollado por Gallar y Jacinto (1995). Las autoras explican que este concepto es inseparable de los saberes y habilidades, puesto que exige conocimiento que se desarrolla en la práctica. Las competencias son propiedades dinámicas que se modifican y ponen a prueba en la práctica, durante la resolución de conflictos inherentes al trabajo. En este sentido, las competencias no provienen de la aprobación de saberes institucionalizados sino de aplicación de estos en situaciones críticas. Asimismo su transmisión requiere “acuerdo y colaboración entre el mundo de la educación y el mundo del trabajo” (1995, p. 2).

En este trabajo nos preguntarnos sobre las competencias necesarias para permanecer en un puesto. Por tratarse de un ámbito con fuertes disputas de sentido en su interior, no es posible encontrar una única respuesta. Existen diferentes definiciones que varían de acuerdo al actor que interpelemos. Así, mientras unos consideran ciertos saberes centrales, otros solo los consideran accesorios. Entonces analizaremos cuáles son los saberes significativos para los trabajadores que se consideran a sí mismos “patovicas” y para quienes se consideran a sí mismos “controladores”.

Asimismo es necesario considerar que al margen de las percepciones de los trabajadores sobre sus competencias, quienes finalmente deciden sobre la situación laboral son básicamente dos actores, los “bolicheros” (dueños de los establecimientos) o los “empresarios CAP” (dueños de empresas dedicadas a este ámbito de la seguridad privada). Es decir son ellos quienes en última instancia contratan a patovicas o controladores. Sin embargo nos parece pertinente indagar respecto de las percepciones sobre las competencias laborales de los trabajadores por tratarse de un oficio donde la recomendación y el reconocimiento grupal son importantes para alcanzar cierta estabilidad en el ámbito; cuestión que pudimos apreciar en la estadía en el campo.

Las notas de campo que dan sustento a este estudio surgen de mi trabajo como docente y secretaria en el centro de capacitación de Controladores de Admisión y Permanencia, entre marzo de 2014 y marzo de 2016. Allí en mi tarea docente estuve al frente de las clases de “Comunicación y resolución de conflictos”, un módulo dentro del curso de “Controlador/a de admisión y permanencia”. El trabajo como secretaria permitió un contacto diario con el ámbito, mientras que en mi rol como docente estuve al frente de cinco grupos de controladores. Cada curso tuvo una duración de cuatro meses con encuentros semanales de dos horas. Uno de los objetivos de este espacio fue que los trabajadores tomen la palabra y reflexionen críticamente sobre sus prácticas cotidianas. Los debates que se suscitaron en clase, los diálogos con los trabajadores, las reflexiones escritas de los alumnos y las observaciones sobre el cotidiano dan sustento empírico a este trabajo.

Te ven y ya saben quién sos. Competencias personales

Como señalábamos anteriormente, frente a nuestro interrogante sobre las competencias laborales en el CAP no es posible extraer una única respuesta puesto que coexisten dos modelos contrapuestos dentro de la actividad, el de “patovica” y el de “controlador”. Estas posturas se basan en las percepciones que cada trabajador tiene sobre su oficio en el contexto de “la noche”.

Podríamos comenzar con la postura de aquellos que se identifican a sí mismos como “patovicas”. Ellos hacen hincapié en las dificultades que tiene la noche como espacio de trabajo. La mayor dificultad que se señala es el trato con las personas que, desinhibidas por el alcohol o drogas, tomarían actitudes agresivas y descontroladas. Frecuentemente se escucha referirse al cambio que sufren las personas al pasar del ámbito diurno de rutina, al nocturno de fiesta. Los concurrentes a fiestas y discotecas tendrían una actitud descontrolada y violatoria de normas. Para los “patovicas”, esta situación les confiere la justificación para actuar utilizando su fuerza. La dificultad del trabajo y la particularidad

del ambiente, haría que el conocimiento se genere únicamente a partir de la presencia en el lugar, a través de la experiencia. En este sentido, lo que pueda aportar un curso no tiene lugar ya que el diseño curricular tendría una concepción distinta de lo que implica la noche.

Por otra parte, quienes se consideran a sí mismos “controladores”, tienen una concepción similar acerca del ambiente de trabajo, en cuanto al riesgo al que se perciben expuestos. Pero, por el contrario, ellos consideran que responder violentamente es solo perjudicial para ellos mismos. Asumen que llegado el momento en que el conflicto trascienda cargarán con el peso de ser “patovicas”. El punto aquí es la percepción de unos y otros sobre el objeto de su oficio. Mientras que los patovicas identifican como su deber el cuidado del lugar (la propiedad), el principal deber es el mantenimiento de un orden favorable al desarrollo de evento en cuestión. En este sentido el saber que despliega el controlador es el trato y la asistencia para con los clientes.

Considerando al CAP como un área dentro de la seguridad privada y siguiendo Lorenc Valcarce (2014) en su estudio sobre este tema, podemos considerar a este oficio dentro de los “Empleos de servicio interactivo” (Leidner, 1991). Esto es, empleos que se caracterizan por la indistinción entre producto, proceso y trabajador, donde la interacción entre estos aspectos es parte del servicio ofrecido. “Los empleos de servicio interactivo hacen uso de las apariencias de los trabajadores, personalidades y emociones tanto como de sus capacidades físicas e intelectuales, a veces forzándolos a manipular sus identidades”. Y aunque anteriormente decíamos que no es necesario un aval de saberes y competencias para acceder a un puesto de controlador, sí debemos considerar cuáles son las competencias personales que facilitan el acceso.

Así, en el CAP, por tratarse de una actividad en la que la imagen cobra una gran importancia, es necesario que el aspirante al empleo tenga “presencia”. Esto es, que cumpla con ciertos parámetros corporales, a saber, medir más de 1,70 metros, ser robusto, tener una postura erguida y una actitud corporal defensiva. Es frecuente encontrar en los *curriculum vitae* de controladores y patovicas referencias a la altura, el peso y antecedentes en deportes

de contacto. Es decir, estos aspectos pueden dar un indicio sobre la forma corporal de una persona. Entonces aquí la “presencia” sería tan valorada como otras competencias. Las referencias a disciplinas de contacto practicadas como “MMA¹”, “*kick boxing*” o “boxeo”, dan cuenta de las habilidades para el contacto, pero, a la vez, este dato puede llevarnos a imaginar el porte de la persona en cuestión. Dado que la imagen es importante, los postulantes a la hora de elaborar un *curriculum* apelan a referencias que exceden lo laboral pero que ayudan a tener una imagen más acabada sobre ellos.

Llegado este punto podemos preguntarnos por qué la imagen cobra un lugar tan importante en el CAP. Aquí la respuesta la encontramos en relación al lugar donde se desarrolla la actividad, la nocturnidad como espacio de interacción. Si bien los boliches no son el único ámbito donde se desarrolla la actividad, sí es el más frecuente y significativo. La palabra “patovica” (o “controlador”) está socialmente asociado al trabajo en bares y discotecas. Urresti, en su estudio sobre las discotecas de Buenos Aires establece que en ellas

“[...] el contacto es casi exclusivamente visual, y en este contacto los otros también juegan un papel de espejo: devuelven la imagen que sobre ellos se proyecta. El otro es un complejo sensor/censor de la propia imagen, que a la vez nos devuelve la imagen de nuestra presencia [...] La disco es el ámbito cumbre de la dupla mirar y ser mirado” (Urresti, 1994, p. 148).

Aunque los controladores y patovicas juegan un rol diametralmente opuesto al de los clientes, no escapan de esta lógica espacial. Su estar ahí también se rige por la mirada tanto propia como del otro; en este caso, sus pares y el público. Su existencia en el lugar no se limita a los fines de la vigilancia, sino que además, debe ser advertida por las personas que allí circulan. Para esto es necesario que la imagen que los controladores proyectan marque una diferencia entre ellos y el público. Es también a través de la mirada del otro que se construye la diferencias de roles. Pero la diferencia entre el público y los controladores no puede remitirse únicamente a la postura corporal y las formas del cuerpo, se expresa

¹ Artes Marciales Mixtas
552

también en la forma de vestir, el lenguaje utilizado, la manera de caminar y la mirada. Todos estos ítems y algunos más que luego iremos desentrañando, conforma lo que llaman “presencia”.

Es requisito fundamental para desarrollar la tarea de contralor, “tener presencia”. Una vez más, no es solo tener músculos, ser alto, pararse erguido, vestir de cierta manera; si no que este conjunto de condiciones pueda producir un efecto concreto en el otro. Diloretto, Larocca, Lozano y Sala (2011) abordan el CAP como un ejemplo representativo del proceso de cambio del mercado laboral, allí se refiere a los controladores como personas “físicamente impactantes”

“[...] como esta actividad se da básicamente de noche, en ámbitos de diversión, muchas veces los empresarios suelen restarle seriedad a la actividad, como si el CAP se trata simplemente de colocar a una persona físicamente impactante , asignarle algunas tareas específicas y finalizada la jornada abonar una suma de dinero” (2011, p. 28).

Siguiendo a los autores podemos decir que la actividad no se agota en “ser físicamente impactante”, pero sí es el motivo por el cual son contratados y es el requerimiento del empleador. De otra manera podríamos decir que ser una persona “físicamente impactante” no es suficiente para desarrollarse como CAP, pero sí es necesario. El punto está en que se pueda apreciar lo que ese cuerpo podría eventualmente poner en acción. Ser “físicamente impactante” no se trata solo de características físicas, sino fundamentalmente de comportamientos corporales aprendidos en la práctica. En este sentido es apropiado pensar la “presencia” a la luz del concepto “técnica corporal”. Mauss (1936) en su clásico trabajo denomina “técnica corporal”, a “la forma en que los hombres hacen uso del cuerpo en una forma tradicional”. La técnica corporal debe ser al mismo tiempo eficaz y tradicional puesto que, “no hay técnica ni transmisión mientras no haya tradición” (1936, p. 342).

En las notas de campo encontramos en repetidas oportunidades referencias a la “presencia” o bien, como sinónimo, la expresión “dar con el perfil buscado”. Ambas

expresiones utilizadas siempre en referencia a aquello que era necesario para ser aceptado en un puesto. Sin embargo nunca se explicitaba qué era “tener presencia”. Por esto, en unos de los encuentros, luego de que ellos usaran esta expresión, decidí preguntar qué entendían ellos por “tener presencia”.

Betania_ ¿Pero que es tener “presencia”? Siempre escucho “presencia”, “presencia” ¿pero qué es?

Sandra_ Es todo, es la forma de vestirse. ¡Todo! No voy a andar con tacos...

Franco_ Además de la cucaracha² o el traje, es la forma de hablar “buenas noches caballero”, “me permite”... (Risas)³

Viviana_ cucaracha? Pará!

Sandra_ También es cómo estás parada. Te ven y ya saben quién sos.

Viviana_ Cuando estoy en la barra (mueve las manos marcando un círculo, en relación a las rondas de vigilancia en torno al sector de la barra) A veces a mí me agarran de atrás, pero me ven acá (se toca el pecho refiriéndose al cuello de la camisa y la corbata, parte de su uniforme) y me piden disculpas. “no, está bien”, le digo yo”.

Podemos ver que “presencia” es una categoría amplia que engloba distintos aspectos que quedarían plasmados en el cuerpo: la vestimenta, el comportamiento corporal, el lenguaje utilizado y, finalmente, las herramientas de trabajo. Pero no es posible tomar aisladamente ninguno de estos ítems. Cada una de ellos cobra importancia en relación a los otros y varía de acuerdo al lugar de trabajo. Así por ejemplo el uniforme, el uso de herramientas como *handies*, cucarachas (auriculares) y punteros laser depende del lugar de trabajo. Pero la presencia se hace visible más allá del lugar, esta excede las cuestiones estéticas. Es lo que lleva a diferenciar a un controlador o patovica de un cliente, teniendo efectos en la práctica, en el trato interpersonal.

Por otra parte podemos señalar que es frecuente que se requiera “tener presencia”

² “Cucaracha” es el nombre con el que se conoce a los auriculares que van dentro de la oreja, estos también pueden tener un pequeño micrófono; por lo que se puede enviar y recibir mensajes. Se les llama así por lo diminuto de su tamaño. El tamaño de estos dispositivos hace que las personas que se están comunicando puedan al mismo tiempo hacer otras actividades, son dispositivos “manos libres”.

³ Las risas en el fragmento se explican por las diferencias de los lugares de trabajo. Mientras Sandra y Viviana trabajan en un boliche que apunta a un público de clase media baja, Franco trabaja en un boliche que se pretende exclusivo. Estas diferencias en los locales implican diferencias en el equipamiento de los controladores y la forma de comunicarse con los clientes.

para otros empleos, pero las pautas a seguir son particulares de esta actividad. Como dice Sandra, no puede usar tacos (zapatos de taco alto, que estilizan la figura). No puede utilizarlos suponemos, a fines prácticos; pero además, en este trabajo a diferencia de otros, no es apropiado que una mujer se muestre sensual. Mientras que las mujeres del público resaltan su sensualidad dejando a la vista alguna parte de su cuerpo (Silba y Spataro 2008), las controladoras visten completamente tapadas y de la misma manera que sus compañeros varones.

Por consiguiente, la “presencia” marcaría una distancia entre el cliente y el controlador. Al mismo tiempo, dota de un aura profesional al controlador. Y, finalmente, con la exhibición de su corporalidad se muestra lo que aquella persona podría eventualmente hacer: usar su fuerza.

En una de las clases se abordó la forma de comunicación no verbal o corporal. Se propuso una actividad en la que los alumnos debían relatar una situación de diálogo habitual en su ambiente de trabajo. A partir de allí, debían precisar qué mensajes le darían a sus interlocutores a través del cuerpo. Para esto contaban con un texto con apreciaciones sobre actitudes corporales favorables a una comunicación pacífica y advertencias sobre posturas que podían ser interpretadas como agresivas, “posturas beligerantes”. Esta, correspondía a la postura que podemos identificar como “típica de patovicas”, esto es, piernas abiertas, postura erguida, mentón arriba y brazos cruzados sobre el pecho. El objetivo de la actividad era que ellos pudiesen reflexionar sobre sus prácticas corporales, aciertos y errores en la comunicación. De esta actividad en clase surgió el siguiente trabajo práctico de Nadia:

Trabajo práctico 4.

[Consigna:]1-Describa una situación de diálogo referido al trabajo de CAP. Indique qué se dice con el lenguaje y qué con el paralenguaje. ¿Cómo puedo darme cuenta de los lenguajes paralelos? ¿Cuáles son las actitudes corporales o simbólicas presentes en la escena? ¿Qué formas de comunicación se están poniendo en juego?

[Respuesta] Mientras estamos trabajando de CAP estamos con voz más firme

explicando y dialogando con la gente las reglas del lugar y las de convivencia y siempre tomando una distancia para que la persona se dé cuenta de que no estamos en la misma que ellos. Ej: Boliche

Y con la parte de paralenguaje estamos parados rectos, brazos adelante - preparados para cualquier ataque-.imponiendo de alguna manera respeto.

[...] La forma de comunicación que se toman para estos casos es un poco más agresiva, la voz más firme y más alto el volumen, siempre la mano en el pecho para tomar mayor distancia del individuo por alguna agresión que recibamos [...] el ceño medio fruncido y la mirada más intensa.

[Consigna:]2- ¿Qué actitud corporal y qué mensaje verbal le daría a una persona para indicarle que no puede ingresar al local en el cual usted trabaja porque ya no hay capacidad? Recuerde seguir los consejos de Olman Martínez [autor del texto]

[Respuesta] Es pidiendo siempre disculpas y diciéndole que el lugar tiene una capacidad y que ya está superado el límite, saliendo del papel de “pato” y poniéndonos más amigables y comprensivos para que se vayan de la puerta más rápido y sin agresiones.

Nadia en su trabajo en clase, no solo no problematiza su actitud corporal, sino que toma ítems de la “actitud beligerante” para enunciarlos como un “deber ser del controlador”. Siendo advertida de que puede traer dificultades en el trato interpersonal, ella enuncia este comportamiento como el adecuado dentro del ámbito del CAP. Sin embargo, es interesante rescatar que cuando ella quiere evitar conflictos con los clientes y lograr que se retiren rápidamente del lugar, dice que “sale del papel de pato”, es decir que opta en ese caso por un trato cordial, distinto. Así, en esta nota además, podemos ver cuál es la actitud corporal que ella cree es propia de un “pato”, a saber, voz firme, en un volumen alto, ceño fruncido, mirada severa, postura erguida con los brazos por delante y hablando con la gente a cerca de lo que está permitido o prohibido en el lugar. Ella dice que de esta forma demuestra que “no están en la misma”; es decir, que juegan roles distintos. Entonces, es la presencia lo que marca la diferencia entre el controlador y el cliente, entre quién la posee y quién no.

Además, la diferencia entre controlador/patovica y cliente implica una reacción. Nadia en su trabajo hace referencia a “imponer respeto”, podríamos decir que se refiere al reconocimiento del controlador como un otro en una posición, aunque momentánea, de

poder. En este sentido, Garriga (2015) en su etnografía sobre Policías Bonaerenses, explica que “el respeto es una medida de deferencia y subordinación” que se debería tener para con estos agentes. Entonces podríamos establecer que la diferencia con cliente implicaría que este último reconozca esta asimetría de poder y actúe en consecuencia.

Para los patovicas tener presencia implica tener una postura defensiva y de vigilancia, velando por la propiedad de quien los contrató. Aquí lo importante es la “presencia” cumpliendo una función disuasiva. En este marco laboral, en el que sería tan frecuente encontrar personas exaltadas y fuera de sí, las peleas y enfrentamientos serían cotidianos. Para esto, los patovicas deben estar preparados físicamente, ser robustos, saber de técnicas de combate.

En oposición, la presencia en un controlador está estrechamente relacionada a la forma de vestir y el lenguaje que utiliza. En este polo de la actividad lo que se valora por sobre todo es la “seriedad”, por lo que todos los saberes apuntan en este sentido. La seriedad de la que hablamos no es simplemente una cuestión de imagen o estilos. Esta implica una postura moral que muchas veces se construye a partir de la oposición a la figura de “patovica”.

Pero como sostiene Diloretto et al. (2011), el trabajo de un CAP no se agota en la cuestión “físicamente impactante”. Del trabajo de campo podemos inferir que es necesario que el controlador sepa hacer uso de esas condiciones físicas. Muchas veces carecer de altura o una musculatura definida, puede ser compensado por el conocimiento sobre ciertas técnicas para manipular o bloquear el cuerpo de otra persona. Este es el caso de Daniel:

“Daniel se presenta a sí mismo como un controlador ejemplar. Es controlador hace 11 años. Prefiere que lo llamen “El Hache”. No le gusta que los sigan llamando “patovicas”. Mide aprox. 1,60 m y es de contextura física delgada. Pero siempre repara en aclarar que es un buen controlador a pesar de su físico, porque según él, ser un buen controlador reside en la técnica que se utilice y no tanto en el tamaño del cuerpo: “Así como me ves, yo...” Según él, pudo vencer a personas mucho más corpulentas que él. En este sentido, no es raro que este tan interesado en el módulo “Prevención de

Agresiones Físicas”.

El hecho de que Daniel aclare una y otra vez que el físico no es tan importante como la técnica, parece indicar que ambas cosas son igual de importantes. Esos saberes respecto a la manipulación del cuerpo del otro, así como del propio, muchas veces vienen de experiencias previas en deportes de contacto, fusionado con conocimientos propios del trabajo y afición al contacto. Dentro del curso de Controlador, el modulo “prevención de agresiones físicas” les brinda conocimientos no solo preventivos, si no sobre el dominio del cuerpo de los clientes. Estos saberes son especialmente valorados por personas de contextura física delgada como “El Hache” y las mujeres.

Tan importante como tener conocimiento sobre técnicas de defensa o ataque, es tener la habilidad de hacer un uso adecuado de ellas. Lo importante aquí es tener control sobre la propia fuerza. Una de las notas de campo registra el momento de la presentación en una primera clase. En ese momento cada uno de los alumnos se presentaba a sí mismo, diciendo su nombre, comentando sus experiencias laborales dentro y fuera del CAP. Este fragmento registra el momento en el que Sandra se presentó:

“Sandra: *Caution* [nombre del local dónde trabaja], trabaja ahí hace un año.
“[...] al choque me gusta ir, pero se medirme. Protejo la espalda de mis compañeros, pero se medirme. Practiqué boxeo, judo, sé de estrangulación... Si hay peligro no me fijo estoy ahí”.

Tan importante como saber sobre estas técnicas de manejo del cuerpo ajeno (que pueden ir desde el bloqueo no perjudicial hasta la estrangulación), es saber cuál es el momento justo para ponerlas en práctica. Estas técnicas son herramientas ante un posible conflicto, no para el uso cotidiano. Podríamos decir que, entre otras cosas, “saber medirse” es lo que diferencia a un “patovica” de un “controlador”. Mientras que el patovica hace un uso desmedido de su fuerza, un controlador hace un uso proporcional de ella. Por otra parte, es importante rescatar que ella dice hacer uso de su fuerza y conocimientos para cuidar a sus compañeros. Pero que incluso en ese momento no se excede.

Cuidar a las personas es otro de los puntos que marca la diferencia entre un patovica y un controlador. No podemos pasar por alto que esta es la forma en que Sandra se presenta como controladora. Podemos inferir que saber cómo dominar a otra persona, “saber medirse” y “proteger a sus compañeros”, es para ella esencial en la actividad. En otras palabras, la diferencia entre un patovica y un controlador no está en el ejercicio de la fuerza si no en el uso desproporcional de esta.

No obstante, para sostenerse en un empleo del CAP, no bastan las habilidades en lo que hace a la confrontación, también es necesario demostrar habilidades en el trato con los clientes. Circula la imagen de patovica como una persona esencialmente agresiva. Por esto, alguien sin experiencia puede pensar que debe tomar una actitud agresiva para con los clientes en pos de conservar su empleo. Sin embargo, es demandado por el empleador mantener un trato ameno y respetuoso, aunque distante con el público. Es ilustrativo de este punto la conversación que mantenían Flavia y Mariana, que esta nota registra:

“Llegó Flavia, Mariana le preguntó si en el lugar donde ella trabajaba seguían necesitando un “femenino”. Flavia le explicó que ese puesto seguía vacante porque X (la persona que habían tomado) era “muy bruta”. Flavia, imitaba a X diciendo “¡Vení para acá!”, “¡dame el bolso!” [Ella hacía ademanes y nos tomaba el brazo con fuerza para mostrarnos como trabajaba su compañera], luego explicó que eso al encargado no le gustaba, que él quería gente amable “pero que vaya al frente”.

Sobre esta nota vamos a pasar por alto las cuestiones de género, las cuales abordaremos exclusivamente en posteriores trabajos. Esta nota muestra que otra de las competencias necesarias en el CAP es el trato cordial con el público. Aquí es importante destacar que las personas a las que se controla (o se cuida, siguiendo la diferencia entre patovicas y controladores), son fundamentalmente “clientes”. Las “prácticas patovicas” no son capaces de establecer esta relación; es decir, aquellos que están siendo vigilados son además quienes en última instancia garantizan la continuidad de la fuente laboral. Aquellos que se identifican a sí mismos como controladores valoran el buen trato con el público en tanto que clientes. También sostienen que el buen trato es una forma de prevención de los

conflictos, puesto que la hostilidad solo predispone al conflicto, como también valoran evitar conflictos con gente externa porque molesta o ahuyenta a potenciales clientes.

Por otra parte la anterior cita es una clara imagen de lo que hasta aquí veníamos diciendo. Por tratarse de una actividad en la que la contratación es diaria y en la que hay una gran oferta de mano de obra, no se le pide al trabajador que modifique su actitud, tampoco se lo despide, simplemente se lo deja de convocar. El hecho de que sea fácil desafectar a una persona de su puesto de trabajo sirve de mecanismo para aumentar la disciplina laboral. Al ver a su compañera despedida, Flavia entenderá que es necesario ser amable, tener un trato cordial para permanecer en el puesto.

Saber mirar. Competencias inherentes al grupo

Hasta aquí hemos descrito las habilidades y saberes que necesita cada trabajador para desarrollarse en este ámbito. Pero es importante precisar que el CAP es una tarea que se realiza en equipo. Esta particularidad lleva a que las personas deban estar coordinadas entre sí, tarea que queda a cargo del “encarado de seguridad” o “jefe de seguridad”. Por otra parte es necesario que cada controlador desarrolle una serie de habilidades y sensibilidades funcionales al grupo.

Entonces, si bien cada controlador debe valerse de su “presencia”, sus capacidades físicas y sus destrezas, también es necesario que existan otros compañeros en el lugar con similares competencias. Estas congruencias facilitan la tarea del grupo. Por una parte, no serán impulsores de nuevos conflictos y, por otra, sabrán de qué forma deben auxiliar a sus compañeros en caso de ser necesario. Puesto que en situaciones cotidianas como sacar a un cliente o intervenir en una pelea, es necesario trabajar en equipo. Para ello, los controladores están constantemente en comunicación, (ya sea por gestos, en los casos más precarios, *lasers*, más frecuentemente, o mediante dispositivos de comunicación como *handies* o “cucarachas”). El trabajo de un controlador es un trabajo en equipo y necesita de

la solidaridad de los miembros para afrontar situaciones problemáticas.

Para ilustrar este punto podemos recurrir a una de las notas de campo que refieren a una clase cuyo tema fue “la resolución de conflictos”. En esta clase la propuesta consistió en que cada grupo relatara una situación conflictiva para que luego se debatiera cuál sería la mejor resolución ante ese problema. El fragmento a continuación es parte del registro de esa clase:

“El Tano relata que otro controlador estaba sacando a un cliente, pero en el trayecto hacia la puerta, una pareja de clientes ‘supuestamente’, le empezó a pegar piñas. Ante esta agresión el controlador le hizo señas al Tano para que lo ayude y saque a estas personas [...] El Tano no estaba enterado del conflicto porque eso sucedió fuera de su área, se enteró de esto cuando saca a la pareja a la puerta. [...] La pareja negó haberle pegado al controlador [...]. El Tano no sabe por quién tomar partido, no sabe a quién creerle.

Juano opina que debe creerle a su compañero ‘porque es su compañero’.

Mario, que conoce al controlador en cuestión, dice que no pueden “jugarse” por él porque siempre tiene problemas y creen que ‘muchas veces hace problema para hacerse ver’

Juano, que es encargado de otro boliche, dice que si es así él directamente lo sacaría del grupo”.

Aquí podemos ver que la solidaridad al interior del grupo implica el no cuestionamiento del pedido de un compañero, aunque ese pedido pueda ser posteriormente puesto en tela de juicio. Sin embargo, esta actitud puede involucrar al equipo de trabajo en un problema mayor, por lo que es muy importante conocer y confiar en el compañero de trabajo. Entonces, tan importante como la solidaridad es la confianza al interior del grupo. Que este controlador tenga frecuentemente conflictos hace que sus compañeros duden de su palabra, pero aun así no implica que dejen de prestarle colaboración cuando la requiere. En notas anteriores como la de Sandra quien dice proteger la espalda de sus compañeros, también podemos ver estos indicios de solidaridad al interior. Por otra parte que El Tano presente este hecho como un “conflicto”, puede entenderse como una señal de la importante dimensión que cobra la confianza/desconfianza entre compañeros.

Estos patovicas/controladores en los que no se puede confiar son llamados “loquitos”, son aquellos que se exceden en el uso de la fuerza o directamente van al trabajo predispuestos a pelear. Entonces, saber distinguir a los “loquitos” es una habilidad que se adquiere en el campo y que puede evitar en el grupo problemas futuros. Juano, quien era encargado de seguridad, proponía tomar una medida drástica, “sacarlo del grupo” es decir lo deja de convocar. Esta misma postura toma Pedro, como lo vemos en el siguiente fragmento al referirse a “los loquitos”:

“Pedro_ Y te toca cada loquito... Vos lo fichas y ya te das cuenta, van del gimnasio a descargarse. ¡Es así! Lamentablemente los tenés que correr porque perjudica a todos. Ojo, hay compañeros que tienen causas [penales], porque bueno alguna vez se equivocaron pero ya la pagaron... Pero si pasa algo los guardamos para cuidarlos, viste”.

De aquí podemos retomar dos cuestiones: en primer lugar, ser un “loquito” estaría marcado por la predisposición a la violencia, pero por otra parte no ser un loquito no implica ser intachable. Como lo advierte Pedro dice tener compañeros con causas penales, lo cual no los convierte en loquitos. Pedro tiene una larga trayectoria en el CAP por lo que puede identificar a un loquito de antemano, solo con “verlos venir”, podemos inferir que esta habilidad es producto de su larga experiencia en el ámbito. Por último, tener la capacidad de identificar a los “loquitos” y poder apartarlos es también un acto de solidaridad al interior del grupo, en tanto que evita problemas futuros.

Galvani y Mouzo (2008) analizan la figura de “loco” en las fuerzas de seguridad. Las autoras señalan que un “loco” es aquella persona que antepone la fuerza a la razón en momentos “en que las papas queman”. Por esto los “locos” son necesarios, deben mantenerlos al interior de la fuerza pero bajo control. En este caso Pedro no habla de “locos” si no de “loquitos”, en una referencia claramente despectiva. Si los “locos” están cuando “las papas queman” los “loquitos” hacen que se quemen las papas. Es necesario expulsarlos porque generan problemas.

El trabajo en el CAP es visto por patovicas y controladores como un trabajo de extrema exposición. De aquí que la solidaridad al interior juegue un papel tan importante, ya sea para saber identificar a los “loquitos” y apartarlos, como para defenderse entre compañeros. Tan importante como responder por el compañero desconociendo los motivos que iniciaron el conflicto es tener la seguridad de que ese compañero no será promotor de nuevos conflictos.

Luego de ver las competencias referidas al interior del grupo pasaremos a revisar las habilidades que cada grupo debe poseer. Comenzaremos por la vigilancia, o la habilidad de observar. “Saber mirar” en este ámbito consiste principalmente en detectar conflictos entre el público antes de que tomen mayor visibilidad o involucren a más personas.

Como señalábamos anteriormente, las notas de campo fueron elaboradas a partir de la observación de clases. El objetivo de estas clases era que los trabajadores reflexionen sobre sus propias prácticas. Pero dentro del grupo de alumnos también había personas dando sus primeros pasos en la actividad a la vez que realizan el curso. Son los relatos de estas personas, entre externos e internos, que pueden dar cuenta de qué es lo que se cree que hace (o debe hacer) un trabajador/a en el CAP. Esta nota es extraída de un trabajo práctico elaborado por un de ellas, Adelina:

“¿Qué implica el trabajo de CAP?

[...] un controlador que vea desde un lugar para divisar toda el área del establecimiento, ahí puede observar todos los movimientos extraños, una mirada entre ellos, una señal, ya sea moviendo a cabeza, las manos haciendo gestos, así se puede prevenir accidentes e incidentes”.

De la respuesta de Adelina, luego de trabajar en su primer evento, podemos ver como la observación es puesta en primer lugar estrechamente ligada a la “prevención” o “detección temprana de incidentes”. Esto es, mirar y suponer que luego de unos empujones, ciertos gestos y miradas puede desatarse una pelea. Estos incidentes irrumpirían en el ambiente de fiesta. Entonces se pretende actuar sobre esa suposición llamándoles la

atención a los protagonistas o, más frecuentemente, sacándolos del lugar. Estas medidas estarían enmarcadas dentro de la “prevención”. Por definición, prevención es la actuación anticipada para evitar que suceda un hecho considerado negativo. Entonces surge como pregunta ¿en que se funda la consideración de que determinados hechos o comportamientos llevarían a consecuencias negativas?

Estas formas de prevención también se aplican al trato individual con las personas. Poder detectar a partir de la observación quien porta un arma es un saber que se forma en la práctica y queda enmarcado en la “prevención”.

Betania: ¿Y ustedes hacen cacheo ahí? [en referencia al boliche donde trabajan]

Alejandro: Sí, sí. Siempre

Betania: ¿Y tienen paletas⁴?

Alejandro: Nah... solo cacheo y revisar el bolso. No hace falta, vos ya lo ves como camina y ya te das cuenta que tiene algo en la zapatilla, y le decís “por favor, te podrías sacar la zapatilla”.

Sobre este registro es importante detenernos en algunos puntos: los cacheos y la inspección de bolsos son prácticas habituales solo en los locales bailables de la periferia⁵, las bailantas. Por otra parte sacarse las zapatillas para ser revisado no es una práctica frecuente aún en estos lugares. Entonces, sería importante determinar cuáles son las condiciones puntuales que hacen que un controlador le pida a un potencial cliente que se saque las zapatillas para ser revisado. No puede pasar desapercibido que este controlador habla de “zapatillas” y no de “zapatos”, para referirse al calzado donde es posible encontrar un cuchillo. “Saber mirar”, “aprender a mirar”, “prevenir”, es un conocimiento que se aprende en la práctica y para la práctica. Pero que tiene un fuerte anclaje en el “olfato policial”, u “olfato social”. Aquí nos remitimos al trabajo de Garriga (2013), quien analiza el “olfato policial”, como una habilidad de la que hacen uso los agentes policiales que

⁴ Detectores de metales

⁵ Siguiendo a Urresti (1994) debemos considerar la diferencia que el autor establece entre distancia geográfica y espacial. En este trabajo nos referimos a locales bailables de la periferia, bailantas, y locales céntricos, bares y discotecas, no en un sentido geográfico si no social.

patrullan las calles. El autor sostiene que:

“El “olfato policial” enlaza un esquema discriminatorio y estigmatizador generalizado por buena parte de nuestra sociedad, que distingue posibles delincuentes de ciudadanos a partir de un conjunto de señales que componen al sospechoso con destrezas aprendidas en las interacciones propias del mundo policial. [...] El “olfato” es una técnica que actúa sobre la potencialidad y no sobre el delito” (2013, p.490).

Por tanto podemos decir que el oficio de controlador necesita del preciso juego entre mirar (para luego sobre esa información actuar) y ser visto, pero solo cuando es necesario. Es valorado como habilidad, no ya del controlador si no del grupo de seguridad, pasar desapercibido. La presencia del controlador no debe llamar la atención del público constantemente. De otra manera, en términos ideales los controladores estarían para que las personas puedan disfrutar el *show* o evento, no ser el entretenimiento ellos mismos.

En la siguiente nota de campo se registra otra presentación en la primera clase de ese grupo, donde en mi rol de docente les hacía preguntas con la finalidad de conocer al grupo. En esa oportunidad la mayoría de los alumnos decía trabajar en Piaget, una discoteca de La Plata para jóvenes de entre 18 y 25 años. Quienes toman la palabra aquí son Juano, encargado de seguridad del lugar y Florencia una controladora.

“[...] En la presentación la mayoría venía diciendo que era de Piaget
Betania_ ¡todos de Piaget! ¿Pero cuantos son en Piaget?
Florencia_ Ahora somos 12
Betania_ ¿12? ¿Tantos?
Juano_ Y... cuando la seguridad es buena no se nota. (Lo dijo como orgulloso no entendí al principio, después dijo que era el “encargado de seguridad” de ese lugar)”.

De la nota creo importante aclarar que la sorpresa ante la respuesta por el número de controladores, viene de mi presencia en este boliche. En muchas oportunidades asistí a este lugar como cliente y no noté que existiese esa cantidad de controladores. Por otra parte cabe rescatar el sentimiento de Juano, sin intención, su trabajo estaba siendo elogiado en

medio de la clase. Pero es él mismo que aclara “cuando la seguridad es buena no se nota” y más tarde agrega que él es el encargado de esta “buena seguridad”.

A propósito de la “buena seguridad que no se nota” podríamos interrogarnos por qué esto es así. Si anteriormente hablábamos de la mirada y la presencia, por qué entonces sería bueno que la seguridad no se perciba. Podemos inferir aquí que Juano se refiere a que los controladores se vuelven el centro de la escena en caso de peleas y otros conflictos. En este sentido la “buena seguridad” recurre a la prevención por lo que estos hechos no llegan a desarrollarse y los controladores quedarían en segundo plano. Por ejemplo, el procedimiento normal ante una pelea entre clientes es sacar del boliche solo a una de las partes. El objetivo es que la pelea no continúe puertas afueras, que no se desarrolle un nuevo espectáculo y que se mantenga el orden que favorece al negocio dentro del local.

Retomemos de aquí además, el rol del “encargado”, “encargado de seguridad” o “jefe de seguridad”. Ocupar este lugar supone responder por el grupo de controladores ante el dueño del boliche. Es el encargado quien decide a quién contratar (o dejar de contratar), pero no a cuántos, ya que esto dependerá de la orden del dueño. El “encargado”, además, organiza la disposición de controladores y le designará a cada uno un puesto. Ser “el encargado” es un puesto al que se aspira siendo controlador. Aunque en lo que hace a la paga no difiera significativamente, es una forma de reconocer los saberes y la trayectoria de esa persona. Aún más, llegar a ocupar este puesto cobra importancia ante la escasez de incentivos profesionales, en una actividad marcada fuertemente por la jerarquía.

Como en este caso, en muchos otros, la experiencia en el campo puede ser considerada de manera positiva. Así se registra la voz de muchos controladores que a la hora de presentarse incluyen el dato acerca de sus años de experiencia, los lugares en los que trabajaron, o bien la experiencia en actividades que implican las similares competencias. Pero la experiencia también puede ser una carga negativa. Hay saberes específicos de acuerdo al ámbito, así como modos de trabajo de acuerdo al encargado del lugar. Por lo que puede suceder que un encargado prefiera gente con experiencia, o por el

contrario prefiera gente que se forme en el lugar, bajo otra forma particular de trabajo. Es ilustrativa de esta cuestión la siguiente cita que relata una conversación en clase donde los alumnos comentaron sobre las habilidades de uno de sus compañeros.

“Estaban hablando de un chico que era nuevo entonces lo ponían en la pista cuando recién arrancaba el baile y lo pasaban a la puerta cuando ya no entraba tanta gente, es decir le daban tareas sencillas.

Betania: ¡Claro! Tal vez ahí necesitan gente con más experiencia, que ya conozca todo.

Juano: Nah!

Juano explicó que él prefiere tomar gente “nuevita”, “cuando vienen con “yo trabaje acá, acá, acá. ¡Nah! Anda a trabar ahí entonces”. Explicaba que “vienen con mañas y empiezan a decir yo lo hago así, asa [...] Que aprendan ahí, como es ahí. [...] te pueden decir ellos, yo cambie 5 veces [el personal] en un mes”.

La experiencia aquí sería un valor negativo. Por un lado, le confiere cierta autoridad al controlador, cuando lo que busca un encargado es obediencia. Por otro, puede que se relacione a generaciones dentro de la actividad fuertemente asociadas a prácticas violentas.

El apego a las órdenes, el uso de una jerarquía estricta aunque acotada (controlador-encargado- dueño o empresario CAP), el lenguaje de estilo policial, son formas de trabajo que se podrían adquirir en la práctica, también en la práctica policial. Excede los límites de esta investigación corroborar si efectivamente estos ítems tienen lugar en el cotidiano. Ya que, más allá de lo que efectivamente se ponga en práctica, estas son las formas de trabajo valoradas.

En consecuencia, en los registros de clase se puede observar que en numerosas oportunidades se hace referencia a términos que podríamos ubicar como lindantes a lo policial. Ejemplo de esto es la forma en que se denomina a las controladoras: “femeninos”, como en la jerga policial. Así mismo, ellos se presentan valorando estas prácticas características de las fuerzas policiales, como el apego a las órdenes. Aún más, es motivo de reconocimiento entre los pares haber pertenecido a alguna fuerza. Sin embargo, por su

forma de hablar en el aula, por los comentarios que realizan entre ellos, podría poner en duda si estos ítems realmente se encuentran emplazados en las prácticas cotidianas.

Sobre este punto cabe preguntarnos por las motivaciones ¿Por qué desean que se relacione la tarea de un controlador con la de un policía? A sabiendas de la carga peyorativa que tiene la policía, sobre todo entre el público juvenil con el que ellos trabajan; considerando, además, que ellos mismos reniegan de la imagen de “patovica” que sobre si recae; ¿por qué querrían que dentro del sentido común se relacione al CAP con lo policial? Para entender esta postura debemos retomar la dicotomía patovica-controlador. El controlador estaría investido de autoridad y seriedad; mientras que el patovica únicamente haría uso de la coacción. En este marco, resulta lógico que los “controladores” busquen estas formas de trabajo, que podemos identificar como cercanas a lo policial.

Finalmente, en lo que hace a competencias laborales es frecuente, aunque prohibido y en creciente desuso, la portación de lo que en otros ámbitos se llama “armas propias”. Es decir los elementos que provocan lesiones por la energía con la que golpean como son las manoplas y los palos extensivos. Estas armas se utilizan para sacar ventaja en una pelea, por lo que es necesario que la persona que las emplea sepa manejarse bajo estas circunstancias. Otra vez, el uso de estos objetos es identificado con prácticas propias de “patovicas”.

Si bien el uso de estas armas queda finalmente, a criterio personal, depende en gran medida del encargado de seguridad del local. Algunos encargados prohíben el uso de estas armas, mientras que otros, principalmente en bailantas, son ellos mismos quienes proveen a sus contratados de estos objetos.

Conclusión

Para finalizar este trabajo quisiéramos subrayar una serie de cuestiones. En primer lugar pudimos ver cómo los modelos de controlador y patovica están continuamente en tensión influyendo directamente sobre las percepciones en el ámbito.

En segundo lugar podemos decir que la alta rotación en el empleo conlleva a que el trabajador deba amoldarse rápidamente a los requerimientos del encargado o dueño del local. De otra forma el controlador/patovica dejará de ser convocado para trabajar. Además, la exclusión constante de mano de obra impide que los trabajadores adquieran antigüedad en un puesto de trabajo. Sumado a esto lleva a que el trabajador deba cumplir estrictamente con las órdenes de su encargado limitándose la posibilidad de imprimirle una impronta personal al trabajo.

En tercer lugar aspectos como la experiencia son valorizadas de manera distinta en el CAP. Mientras que en ciertos espacios puede ser considerada como un aspecto positivo, en otros lugares es descalificada por socavar la autoridad del encargado del lugar. Así también la antigüedad en el ámbito se relaciona con formas de ejercer la profesión formateadas por la violencia.

En cuarto lugar, competencias como la “presencia” y el “trato cordial”, no son exclusivas a esta actividad. Sin embargo en el CAP se cargan de un contenido distinto, solo comprensible en el propio contexto. En este sentido, las discotecas como espacio de interacción atraviesan el oficio en el CAP. De aquí que cobre tanta importancia la vigilancia ligada a la prevención y el hecho de ser percibido cumpliendo esta función.

Atendiendo a las diferencias entre los locales nocturnos y al público al que apunta cada uno, nos preguntamos si estos espacios a su vez moldean las competencias de los trabajadores. En línea con esto, nos preguntamos si existe una relación entre tipos de lugares y los modelos de trabajador. En otras palabras, nos preguntamos aquí si ciertos

espacios de trabajo son propicios para el desarrollo de competencias laborales relacionadas con la profesionalización y la seriedad, como es el modelo de “controlador; mientras que otros espacios son propicios para el desarrollo de competencias moldeadas por la violencia y la exhibición de la fuerza física como lo es el modelo de “patovica”. Por tanto, responder a estas preguntas será nuestro objetivo en posteriores investigaciones.

Bibliografía

- Diloretto, M.; Larocca, D.; Lozano, J.; y Sala, J. (2011). *Condiciones actuales de trabajo de los Trabajadores de Control de admisión y permanencia. Un estudio del proceso de transición hacia el empleo formal y la conformación gremial en La Plata y Gran La Plata*. En A. Suárez Maestre (Coord.). *La condiciones de trabajo en la Provincia de Buenos Aires* (pp. 6-53). La Plata: Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- Galvani, M., y Mouzo, K. (diciembre de 2008). Locos y mártires. Análisis comparativo de la construcción de identidad en dos fuerzas de seguridad. *V Jornadas de Sociología de la UNLP*. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología, Argentina.
- Garriga Zucal, J. (2015). *El inadmisable encanto de violencia’: policías y barras en una comparación antropológica*. Buenos Aires: Cazador de tormentas.
- Garriga Zucal, J. (2013). Usos y representaciones del ‘olfato policial’ entre los miembros de la policía bonaerense. *Dilemas: Revista de Estudios de Conflito e Controle Social*, 6 (3), 489-509.
- Leidner, R. (1991). Serving hamburgers and selling insurance: Gender, work, and identity in interactive service jobs. *Gender & Society*, 5 (2), 154-177.
- Mauss, M. (1936). El concepto de técnica corporal. En *Sociología y antropología* (pp. 337-358). Madrid: Técnos.

- Schillagi, C. (2011). Sufrimiento y lazo social. Algunas reflexiones sobre la naturaleza ambivalente del dolor. *Práctica de oficio. Investigación y reflexión en Ciencias Sociales*, 7, 1-8.
- Silba, M., y Spataro, C. (2008). Cumbia Nena. Letras, relatos y baile según las bailanteras. En P. Alabarces y M. G. Rodríguez. (Comps.). *Resistencias y mediaciones. La cultura popular en la Argentina contemporánea*, Buenos Aires: Paidós.
- Urresti, M. (1994). La discoteca como sistema de exclusión. En *La cultura de la noche la vida nocturna de los jóvenes de Buenos Aires* (pp. 129-169). Buenos Aires: Biblos.
- Valcarce, F. L. (2014). 'Seguridad privada'. *La mercantilización de la vigilancia y la protección en la Argentina contemporánea*. Buenos Aires: Miño y Davila.