



INTERACCIONES ENTRE CIUDADANÍA Y CARABINEROS: EXPERIENCIAS
SOBRE JUSTICIA PROCEDIMENTAL Y LEGITIMIDAD

FERNANDA CANCINO NORAMBUENA

Tesis para optar al grado de Magíster en Métodos para la Investigación Social

Profesora guía: Macarena Orchard Rieiro

Profesora informante: Mónica Gerber Plüss

Profesor lector: Joaquín Bahamondes

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES E HISTORIA
ESCUELA DE SOCIOLOGÍA

Santiago, Chile

2023

Agradecimientos

Quiero agradecer a mi familia, especialmente a mis abuelos Sara y Juan, quienes me vieron iniciar este camino y hoy me acompañan a la distancia. Gracias por incentivar me siempre a continuar aprendiendo y por su incondicional apoyo.

A Domingo Vidal, quien me acompañó durante todo el proceso. Gracias por contenerme, comprenderme y motivarme a finalizar este proyecto, dándome valor cuando lo necesité y recordándome lo mucho que me apasiona la investigación.

A Karina Cereceda y Lisette Álvarez, compañeras y amigas desde bachillerato. Muchas gracias por su apoyo, contención y consejos para el desarrollo de este proyecto.

A mi profesora guía Macarena Orchard, quien aceptó trabajar conmigo en un nuevo proyecto de tesis. Muchas gracias por sus valiosos comentarios, por corregirme desde una perspectiva comprensiva y por su amable disposición a orientarme siempre que lo solicité. Agradezco su colaboración en todas las reuniones, conversaciones e intercambios de correos.

A mi profesora informante Mónica Gerber, muchas gracias por aceptar acompañarme en un nuevo proceso de tesis, y en especial, por sus comentarios en la sesión de OLES, los cuales fueron un gran aporte para presentar de forma más adecuada mis resultados.

Al profesor Joaquín Bahamondes, por su disposición a ser mi profesor informante externo y por los intercambios en la sesión de OLES. Sus comentarios fueron de gran utilidad, me permitieron profundizar en elementos metodológicos y también en la comprensión y cuestionamiento de otras aristas del tema.

Por último, agradezco al Observatorio de Violencia y Legitimidad Social (OLES), por facilitarme datos cuantitativos en los cuales se enmarca el presente estudio, así también, por permitirme presentar mi proyecto ante un panel de destacados investigadores e investigadoras que me entregaron valiosos comentarios.

Resumen

El objetivo que se planteó el presente estudio fue analizar cómo se vincula la percepción de justicia procedimental y la percepción de legitimidad de Carabineros a través del conocimiento experiencial de ciudadanos/as de distintos niveles socioeconómicos y edades. Para abordar este objetivo, se utilizó una metodología cualitativa, a través de grupos focales de ciudadanos/as de distintos niveles socioeconómicos y edades, en los cuales se profundizó en las percepciones de justicia procedimental y legitimidad de Carabineros, así también, en el establecimiento de límites del uso adecuado del poder policial. Durante la última etapa del desarrollo de los grupos focales, se plantearon distintas situaciones a las y los participantes para analizar el uso adecuado del poder policial, lo cual permitió que reflexionaran no sólo respecto a cómo se ejerce este poder, sino también, qué tipo de poder se ejerce, cuándo y dónde. Los principales resultados evidencian las percepciones existentes en los distintos grupos sobre la legitimidad y justicia procedimental de Carabineros, así también, respecto del establecimiento de límites del uso del poder policial y la propuesta de una tipología de disposiciones de obediencia a Carabineros.

Conceptos claves: uso adecuado del poder, legitimidad y justicia procedimental.

Contenido

Agradecimientos.....	1
Resumen	2
Introducción.....	5
Antecedentes	8
Legitimidad y confianza institucional como antesala del “estallido social” en Chile	8
Violencia colectiva y violencia estatal: Uso desmedido de la fuerza policial	11
Aproximación a las percepciones ciudadanas de Carabineros: Percepciones de desigualdad de trato y variaciones por nivel socioeconómico y edad	13
Problematización.....	18
Pregunta de investigación	20
Objetivos de investigación	20
Marco Teórico	21
Legitimidad policial. Obediencia a la autoridad y alineamiento moral	21
Rol justicia procedimental. Procedimientos justos y trato digno.....	24
Conocimiento experiencial sobre los alcances de la autoridad.....	27
Conceptualizaciones sobre violencia y violencia policial.....	29
Supuestos e hipótesis	32
Diseño Metodológico	33
Enfoque metodológico	33
Técnica	34
Muestra y selección de participantes	36
Instrumento de recolección de datos	39
Procedimiento	40
Aspectos éticos	40
Plan de análisis	40

Resultados	42
Percepciones de legitimidad	43
Obediencia a la autoridad: límites del poder de Carabineros	43
Alineamiento moral: Imagen institucional deteriorada	49
Percepciones y experiencias de justicia procedimental	52
Procedimientos injustos	52
Desigualdad de trato a distintos grupos de la sociedad.....	55
Legitimidad y justicia procedimental de Carabineros: Disposiciones a la obediencia.....	60
Conocimiento experiencial sobre el uso adecuado del poder policial	64
Conclusiones.....	74
Anexos	81
Anexo 1. Clasificación de las comunas de Santiago según Índice de prioridad social 2022.....	81
Anexo 2. Consentimiento informado	82
Anexo 3. Pauta grupos focales	83
Bibliografía	84

Introducción

En Chile, durante la última década, los casos de Penta, SQM, Caval, Milicogate, Pacogate, Operación Huracán, la muerte de Camilo Catrillanca, entre otros, han impactado en la legitimidad de distintas autoridades e instituciones, como también se ha cuestionado fuertemente la brecha de desigualdades, poniendo en tela de juicio la ejecución de la justicia (Zaror, 2018). Antes de que se visibilizaran estos casos, la confianza hacia Carabineros se había mantenido establemente alta, siendo superior a cualquier otra institución, debido a la percepción de bajo nivel de corrupción (Dammert, 2020).

En este contexto de **crisis de confianza institucional**, especialmente respecto de Carabineros, el 18 de octubre del 2019 acontece el “estallido social”, dando paso a una ola de manifestaciones y a un círculo vicioso de violencia (Gerber, 2020) que tiene en su centro la crisis institucional de Carabineros y crisis en materia de Derechos Humanos, frente a la cual instituciones internacionales efectuaron el llamado urgente a reformar la institución policial (Human Rights Watch, 2019). Actualmente las cifras respecto a la confianza institucional de Carabineros han ido en aumento durante los últimos años (CEP, 2021; CEP, 2022, CEP, 2023), por tanto, no sabemos cuán aguda es hoy en día la crisis y qué percepciones y experiencias ciudadanas existen. Al respecto, la evidencia ha señalado que el ejercicio de la autoridad se ha vuelto un desafío en nuestra sociedad, siendo una ardua tarea de llevar a cabo debido a la percepción de escasa disposición a obedecer (Araujo, et al. 2022).

La literatura ha destacado a la **justicia procedimental**, es decir, el modo en que las autoridades e instituciones tratan a los ciudadanos/as y cómo llevan a cabo los procedimientos (Sunshine y Tyler, 2003), como un elemento primordial para la percepción de **legitimidad** en autoridades, entendida como la creencia en que las autoridades son justas y dignas de ser obedecidas (Tyler, 2006). Al respecto, la percepción de un trato injusto de parte de las autoridades produciría menor legitimidad de autoridades, lo cual disminuiría la disposición de ciudadanos/as a cooperar de forma voluntaria (Tyler, 2000). En esta línea, la legitimidad se ha

considerado como un atributo central para el estudio del uso de justificaciones de la violencia, en tanto, una baja legitimidad de las autoridades podría conllevar a una mayor justificación de la acción colectiva no normativa (Gerber, et al. 2021a). La legitimidad entonces, se configura como un atributo deseable para sociedades democráticas, en tanto, la ciudadanía se encontraría más dispuesta a colaborar con la ley, lo cual significaría más disposición a obedecer a las autoridades sin necesidad de recurrir a medios violentos, mientras que su carencia llevaría al cuestionamiento de autoridades policiales (Sunshine y Tyler, 2003).

Ahora bien, Trinkner et al. (2018) han advertido que el argumento de la justicia procedimental acotaría la interacción entre ciudadanía y policías a la interpretación en lo que refiere al trato. Esto podría llevarnos a pensar que ciudadanos/as podrían legitimar cualquier procedimiento que se realice de forma imparcial y justa (Trinker, et al. 2018). Sin embargo, un procedimiento que es legal, no necesariamente es justo desde la percepción de todas las personas, pues esto podría variar de acuerdo al límite sobre el uso adecuado de la fuerza policial que establezcan las y los distintos ciudadanos.

En este sentido, la relación del individuo con las normas está impregnada de lo que aporta la **experiencia** social en cada individuo, por ello las configuraciones de sujeto no son simplemente normativas, en tanto, no están conformadas solo por una dimensión ideal, sino que son resultado de la constante articulación entre los ideales y las experiencias sociales (Araujo, 2009a). Por ello, el individuo no puede encarnar completamente la dimensión ideal, sino que la distancia o desfase entre éste y la dimensión ideal es lo que posibilita el trabajo del individuo (Araujo, 2009a). Y como las configuraciones de sujeto no son meramente normativas y este no está en indefensión pasiva o acatamiento necesario de la dimensión normativa (Araujo, 2009a), se torna necesario incorporar las percepciones de la ciudadanía respecto a los **límites** que existen **sobre el uso adecuado de la autoridad policial**, considerándose este aspecto como un elemento central en las interacciones entre ciudadanos y policías.

En el caso de Chile, la justicia procedimental de Carabineros en el contexto de las manifestaciones ocurridas durante el estallido social, resulta un elemento fundamental para la percepción de legitimidad de la institución. Así, a raíz del uso desmedido de la fuerza policial y abusos, se evidenció una crisis en materia de Derechos Humanos que llevó a la institución a bajas históricas sobre las percepciones de confianza (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2020). A causa de ello y sumado a los hechos de corrupción, se situó en la agenda pública la necesidad urgente de reformar a Carabineros, dándole relevancia al deber del Estado de garantizar los Derechos Humanos, no discriminar, otorgar un trato digno y ejercer el uso de la fuerza de manera proporcional (Ministerio del Interior, 2022).

Por último, la evidencia ha indicado que en Chile: La relación entre confianza en Carabineros y nivel socioeconómico es directamente proporcional, así, a mayor nivel socioeconómico se presentan mayores niveles de confianza en Carabineros (Dammert, 2019); Que a mayor edad se confía más en las instituciones de seguridad y orden público (CEP, 2023); Y, que existe una percepción mayoritaria que las personas se encuentran poco dispuestas a obedecer (Araujo, et al. 2022). De manera consistente, se ha encontrado también, que a mayor edad y nivel socioeconómico aumenta la percepción de justicia procedimental de Carabineros sobre el trato respetuoso y digno (OLES, 2022), siendo la **edad** y el **nivel socioeconómico** indicadores centrales para el tema de estudio.

En correspondencia, el presente estudio indaga en la relación de la percepción de justicia procedimental y la percepción de legitimidad de Carabineros en las **experiencias** de ciudadanos/as, incorporando las percepciones sobre los límites del uso adecuado del poder policial. A través de un estudio de corte **cualitativo**, se realizaron **grupos focales** de ciudadanos/as de distintos niveles socioeconómicos y edades en los cuales se profundizó en las percepciones de justicia procedimental y legitimidad de Carabineros, a través de preguntas que les invitaban a dialogar y compartir sus experiencias. También se plantearon distintas situaciones para que los grupos reflexionaran sobre las percepciones del establecimiento de límites sobre el uso apropiado de la fuerza policial.

Antecedentes

A continuación, se presentan antecedentes relevantes para contextualizar el objeto de estudio. Primeramente, se da cuenta de los antecedentes que refieren a la legitimidad y confianza institucional como antesala del “estallido social” en Chile, posteriormente se pone el foco en la violencia de manifestantes y violencia del Estado en cuanto al uso desmedido de la fuerza policial, y finalmente, nos aproximamos a las percepciones ciudadanas sobre Carabineros analizando qué dicen los datos al respecto.

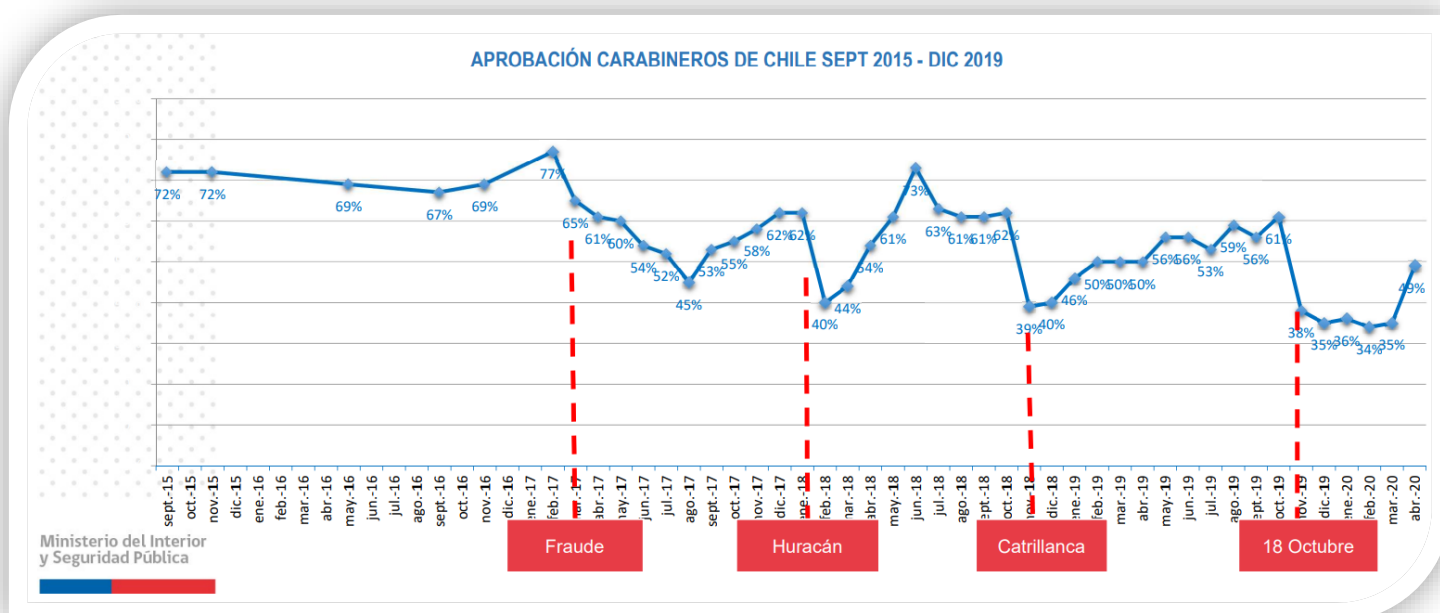
Legitimidad y confianza institucional como antesala del “estallido social” en Chile

Para Araujo (2019) el fenómeno del estallido social correspondería a la cristalización de un circuito compuesto por desmesuras, desencantos, irritaciones y desapegos. La autora plantea la existencia de dos corrientes que, contradictoria y complementariamente, han modelado la situación actual: el modelo económico neoliberal y el modelo de sociedad de empujes a la democratización de las relaciones sociales que fue adosado al modelo neoliberal. Se despliega un escenario de desencanto y frustración de promesas que finalmente contribuye a la desconfianza e irritación de las relaciones sociales (Araujo, 2019). En este marco, la crisis de confianza institucional tiene correspondencia con diversas situaciones que tensionan la ética y/o la ley (Zaror, 2018).

Tanto los casos CAVAL, SQM y Penta en 2014, Milicogate en 2015 y Pacogate en 2017, en conjunto con las dudas sobre la “Operación Huracán” y el homicidio de Camilo Catrillanca en 2018 estuvieron en el centro de la opinión pública, desencadenando apoyo ciudadano para demandar mayores niveles de transparencia en distintos ámbitos de acción gubernamental, empresarial y social (Zaror, 2018). Distintos escándalos fueron expuestos, siendo involucradas autoridades, miembros del Congreso y empresarios, ante lo cual las respuestas del sistema fueron entendidas como insuficientes, sembrando sentir de impunidad y descontento asociadas a la corrupción y las distinciones efectuadas con otros delitos comunes (Duce et. al, 2019). Diversos expertos han indicado que previo a las manifestaciones sociales del 2019 ya existía una crisis institucional y

específicamente en la institución policial, así como también antecedentes previos de maltrato a detenidos (Riego en Molina, 2019). Los polémicos casos en los que se vio envuelta la institución, significaron bajas en la confianza y desaprobación a la institución, lo cual se evidencia en la figura 1, correspondiente al gráfico de aprobación de Carabineros efectuado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2020):

Figura 1: Aprobación Carabineros de Chile septiembre 2015 – diciembre 2019



Fuente: *Reforma a Carabineros Comisión de Seguridad Pública del Senado por* Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2020.

Se puede indicar que la crisis opacó a la institución de Carabineros, principalmente por factores como la violencia en el uso desmedido de la fuerza y el incremento de los casos de corrupción (Dammert, 2020). La crisis de Carabineros puede expresarse en tres dimensiones (Duce y Dammert, 2019): una primera dimensión corresponde a la crisis de desempeño, referida a la falta de capacidad profesional para cumplir eficazmente sus funciones de control de orden público, prevención e investigación de delitos. Por otro lado, una dimensión de crisis de control, en términos de su excesiva autonomía e insuficiente rendición de cuentas en gestión, finanzas y desarrollo institucional, al punto que se “consolidó un esquema de

autogobierno que ha mostrado su peor cara en la última década” (Dammert, 2020, p. 2). Y finalmente, una dimensión referente a una crisis de legitimidad, evidenciando la pérdida de credibilidad y confianza en amplios sectores de la población.

De acuerdo a ello, la caída histórica en la confianza de Carabineros y su crisis institucional, se configuran como antecedentes principales para el estallido social, pues sin la confianza los ciudadanos pierden interés en relacionarse con sus pares, como también en la representación institucional, dando paso a la violencia y al autoritarismo (Dammert, 2019). En relación a la confianza en Carabineros, se ha evidenciado que su relación con nivel socioeconómico es directamente proporcional, así, a mayor nivel socioeconómico se presentan mayores niveles de confianza en dicha institución (Dammert, 2019).

Por su parte, la percepción de injusticia social aumentó en el 2020, considerándose especialmente injusto que el acceso a salud y educación dependan de los ingresos (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2020). Todos estos elementos se conjugaron para conformar, en gran parte de la población, un sentimiento de reivindicación respecto de sus derechos, motivados por elementos que se relacionan con la profunda desigualdad que se arrastra y acrecienta en el país, así como por demandas en asuntos medioambientales (Segovia y Gamboa, 2012) y demandas planteadas desde las marchas estudiantiles, de pensiones y feministas (COES, 2020), visibilizando diversas temáticas que han ido conformando parte de la agenda pública.

En consecuencia, el gran conflicto en Chile refiere principalmente a la redistribución, desigualdad e injusticia económica y social (Basaure y Joignant, 2019). Con estos antecedentes, sumados al alza del precio del metro, la protesta social del 15 de octubre del 2019 que fue inicialmente motivada por estudiantes secundarios, se expandió a todo el país, dando cuenta de que faltaba solo un motivo más para que el país se alzara ante años de injusticias e inequidades (Durán, 2021).

Violencia colectiva y violencia estatal: Uso desmedido de la fuerza policial

En este contexto de conflicto intergrupar, se evidenció el uso desmedido de la fuerza por parte de Carabineros, sin olvidar que “la violencia policial no es algo que surgió insospechadamente con este estallido social. Desde el retorno a la democracia se ha producido un incremento progresivo de denuncias por violencia innecesaria por parte de Carabineros de Chile” (Fuentes, 2019, párr. 1). La violencia colectiva en las calles fue respondida y abordada a través de la violencia estatal, justificándola en términos del “mal necesario”, reprimiéndose a la ciudadanía con toques de queda, lesiones, cegueras y muerte de manifestantes (Gerber, 2020). A su vez, se aprobaron medidas de carácter punitivo como la Ley Anti saqueos y Barricadas (Gerber, 2020), que castiga de forma más dura a quienes interrumpen la libre circulación de personas o vehículos en la vía pública o efectúen desórdenes mediante barricadas, saqueos u otras formas de alteración del orden público (Ley 21.208, 2020).

Durante los primeros 60 días desde el inicio del estallido social, se emitieron cuatro informes internacionales que evidenciaron las graves violaciones a los Derechos Humanos cometidas por agentes del Estado en diversas zonas del país, de manera generalizada contra los manifestantes, reiteradas en el tiempo y sistemáticas con respecto a quienes son los supuestos perpetradores y sus víctimas (Amnistía Internacional, 2019; Human Rights Watch, 2019; Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2019; Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2019). Se efectuaron llamados urgentes a reformar la institución (Human Rights Watch, 2019), los cuales no emergen a raíz del estallido, sino que responden al manejo de la seguridad pública de los últimos 30 años, donde se ha observado a “una policía que ha sido gravemente cuestionada por la clara brutalidad policial, violaciones a los Derechos Humanos, pero también por delitos de corrupción” (Vergara, 2021).

En este contexto, grupos de manifestantes más radicales contestaron las acciones de violencia estatal con más violencia. El “estallido social” se extendió por varias semanas y el 15 de noviembre del 2019, distintos partidos políticos suscribieron al

“Acuerdo por la Paz Social y la Nueva Constitución”, con el fin de restituir el orden público y comenzar un proceso constituyente. En diciembre de 2019 se publica la encuesta “Movilizaciones 2019” por Ipsos y Espacio Público (2019), donde se da cuenta que un 65% de las y los encuestados se había manifestado de alguna manera, así también, un 54% de las y los encuestados expresaron que las movilizaciones sociales se mantendrían. Respecto a la actuación de Carabineros, un 89% de las y los encuestados declararon que “Carabineros ha cometido excesos en muchas ocasiones donde no era necesario” en 3 o más tipos de acciones. Cerca de un 40% de las y los encuestados manifiestan que “La democracia en Chile se ha fortalecido porque la ciudadanía ha hecho sentir sus demandas a las autoridades”.

Tanto las manifestaciones como la violencia intergrupala se mantuvieron. El 20 de diciembre Óscar Pérez de 20 años fue aplastado entre dos carros lanza gases de Carabineros, y una semana después Mauricio Fredes de 33 años, cayó a un foso y murió electrocutado por intentar escapar de Carabineros. En marzo del 2020 se preveía que las manifestaciones continuarían, sin embargo, la llegada de la pandemia del Covid-19 y el Estado de Catástrofe fueron elementos que cambiaron el rumbo (Dammert, 2020) limitando a la población a manifestarse masivamente, atenuando considerablemente las manifestaciones. La evidente crisis policial hizo que, por primera vez desde el regreso de la democracia, existiera consenso político respecto de la necesidad de la reforma (Dammert. 2020).

El 25 de octubre del 2020 a través de un Plebiscito Nacional, se consultó a la ciudadanía por la aprobación de una nueva Constitución y qué tipo de órgano debía redactarla (BCN, 2019), registrándose una amplia mayoría a favor de la creación de una nueva Constitución, redactada por una Convención Constitucional con todos sus integrantes electos por votación popular. Un año después, actores que años atrás fueron protagonistas de los movimientos sociales estudiantiles, fueron elegidos el 21 de noviembre del 2021 para asumieran formalmente como gobierno. Si bien, ello podría corresponderse con el desafío que planteó Garcés (2012) hace una década: obligar a modificar el sistema político para hacer posible que se procesen aquellas demandas que emergieron desde los movimientos sociales, ello

no ha significado que a la fecha se hayan logrado procesar las demandas que emergieron desde los movimientos sociales, lo cual en gran parte ha sido imposibilitado por el triunfo de la opción “Rechazo” en el plebiscito de salida de la Nueva Constitución el 4 de septiembre del 2022.

A la fecha la institución policial sigue operando de la misma forma y el gobierno, por su parte, ha señalado los principales lineamientos para la reforma, los cuales se enmarcan en el eje de la legitimidad policial (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2022). En relación a ello, en un contexto donde, el crimen y la violencia se posicionan actualmente como las mayores inquietudes de las y los chilenos (Ipsos, 2023) y con tres funcionarios de Carabineros asesinados en 23 días (T13, 2023), el 6 de abril de este año se promulgó la Ley Naín-Retamal, proyecto que aumenta las penas por delitos cometidos contra funcionarios de Carabineros, PDI y Gendarmería (Senado, 2023), constituyéndose como una ley que generó polémica, dado que organismos internacionales como la ONU señalaron que “no se ajustan al derecho internacional de los Derechos Humanos” (Cooperativa, 2023). Esta ley se promulga en el marco de un paquete de leyes relacionadas con seguridad, tales como la ley del control de armas y la ley en torno a delitos de extorsión (Diario U Chile, 2023).

[Aproximación a las percepciones ciudadanas de Carabineros: Percepciones de desigualdad de trato y variaciones por nivel socioeconómico y edad](#)

Una vez expuestos los antecedentes respecto a la crisis institucional de Carabineros, se entregarán datos respecto a las percepciones de la ciudadanía sobre Carabineros, para aproximarnos al entendimiento de las percepciones de justicia procedimental y legitimidad de Carabineros. Al respecto, cabe mencionar brevemente algunos conceptos, tales como función policial, legitimidad y justicia procedimental y revisar algunos datos al respecto. En este sentido, la función policial corresponde a la actividad del Estado efectuada para garantizar el orden y la seguridad pública, asegurando el cumplimiento de la ley a través del uso legítimo de la fuerza, sujeto al respeto a los Derechos Humanos y al ordenamiento jurídico, siendo Carabineros los principales ejecutores de la función policial en nuestro país (OPIP, 2020).

Por su parte, la legitimidad se ha entendido como la creencia que las autoridades, instituciones y convenciones sociales son adecuadas y justas, lo cual orienta a las personas a creer si tal institución o autoridad debe ser obedecida (Tyler, 2006). De acuerdo a esta definición se pueden distinguir dos dimensiones del concepto de legitimidad, correspondientes a la obediencia a la autoridad y al alineamiento moral con la policía. Respecto la obediencia a la autoridad, se puede indicar que una autoridad se considerará más legítima cuando produzca un sentimiento de obligación de acatar sus decisiones (José León, 2014). Por otro lado, el alineamiento moral refiere a que las personas legitiman a sus autoridades, en tanto, se consideran cercanas a ellos moralmente, de manera que existe mayor sintonía o alineamiento moral entre ambos (José León, 2014).

De acuerdo a lo anterior, correspondería examinar cuál sería la fuente de la legitimidad policial, a lo cual se ha indicado, que la legitimidad de las instituciones policiales proviene principalmente de la interpretación que otorgan ciudadanos/as respecto a cuán justas son las actuaciones de dicha institución más que por la legalidad, de acuerdo a lo que se ha denominado como justicia procedimental de la policía (Guillen, 2021). Correspondería enfatizar entonces en la percepción del trato recibido y de los procedimientos llevados a cabo por parte de Carabineros.

Ahora bien, siguiendo esta línea, se ha señalado que la explicación otorgada por la teoría de la justicia procedimental sobre la legitimidad, podría simplificar la complejidad de la interacción entre policías y ciudadanía a la interpretación del trato, por ello, sería necesario incorporar el conocimiento experiencial de las percepciones de la ciudadanía respecto al uso adecuado del poder atribuido a las policías (Trinkner et al., 2018). Esto, dado que las personas son sensibles al ejercicio adecuado del poder y a partir de las interacciones con policías, generan un conocimiento basado en la experiencia en relación a los límites del poder de la autoridad, que les permite evaluar si las autoridades ejercen apropiadamente o no su poder (Trinkner et al., 2018).

Considerando el ejercicio de la función policial, la confianza que la ciudadanía había otorgado a Carabineros previa al estallido, se había mantenido alta, siendo superior

a cualquier otra institución, debido a la percepción de bajo nivel de corrupción que existía (Dammert, 2020). Sin embargo, la percepción hacia Carabineros tuvo una primera baja en 2017 al 37% (CEP, 2019) que podemos asociar con los casos de fraudes, luego se observa una drástica caída a fines del 2019 en el contexto del estallido social y posteriormente se ha ido recuperando: en diciembre del 2019 se encontraba entorno al 17% (CEP, 2019), en agosto del 2021 en un 26% (CEP, 2021), en mayo del 2022 aumentó a un 38% (CEP, 2022) y en diciembre 2022 aumentó nuevamente, alcanzando un 46% (CEP, 2023). Además, se ha observado la existencia de un patrón en el cual a mayor edad se confía más en las instituciones de seguridad y orden público (CEP, 2023).

Al examinar los datos sobre la drástica caída en la confianza de Carabineros, cabe destacar dos elementos en relación al uso no adecuado del poder policial: por una parte, la percepción respecto a la violencia policial, y, por otro lado, la percepción de desigualdad en el trato otorgado por Carabineros. Sobre el primer punto, durante el 2021 se evidenció un acuerdo superior al 80% en calificar como “muy violento” el “uso innecesario de la fuerza por parte de Carabineros” (Espacio Público e Ipsos, 2021). Respecto al segundo punto, cabe destacar que la evidencia ha indicado que solo un 16% de los encuestados de clase baja declaró ser tratado con respeto, versus un 70% de encuestados de clase alta que declaró ser tratado con respeto por parte de esa institución (COES, 2020). En esta misma línea, un 74% de las y los encuestados por la Fundación Chile 21 (2021) declararon que la policía nunca o casi nunca trata a las personas por igual.

Cabe enfatizar que, al ampliar el dato respecto a la percepción de desigualdad en el trato otorgado por Carabineros, esta percepción varía sustancialmente de acuerdo a **nivel socioeconómico y edad**. En este sentido, de acuerdo a datos entregados por OLES (2022) en la medición de enero del 2021 se observan diferencias sustanciales respecto a la percepción de trato de Carabineros entre jóvenes y adultos mayores, así también, entre personas de clase alta y baja. La evidencia indicó que a mayor edad y nivel socioeconómico aumenta la percepción de justicia procedimental sobre el trato respetuoso y digno, mientras que a menor

edad y nivel socioeconómico aumenta la percepción de injusticia procedimental en torno al trato respetuoso y digno. Además, el índice de “percepción de discriminación por parte de Carabineros”, evidenció que las percepciones generales indican que Carabineros trata mucho mejor a personas de clase alta, no indígenas y manifestantes de derecha, siendo estas desigualdades de trato las más acentuadas (OLES, 2022). Las distribuciones sociodemográficas de este índice evidencian nuevamente que la edad es una variable clave a la hora de analizar las percepciones de justicia procedimental, dando cuenta que las personas más jóvenes perciben más agudamente que Carabineros trata con discriminación a ciertos grupos de la población (OLES, 2022).

Además, consistentemente con la literatura, los datos presentados por OLES (2022), evidencian que las percepciones de justicia procedimental guardan relación con la percepción de legitimidad de Carabineros. Al respecto, Gerber, et al. (2021a) han dado cuenta que la injusticia percibida se relaciona con una baja creencia en la legitimidad hacia las autoridades, lo cual conlleva una mayor justificación de la acción colectiva no normativa y una menor justificación de la acción colectiva normativa. Se puede exteriorizar entonces, que las cifras de percepción de injusticia han incidido en alguna medida en la variación de las cifras de legitimidad.

Por último, las fuentes de datos respecto al desempeño policial que son utilizadas internacionalmente corresponden, por una parte, a *fuentes de datos institucionales*, donde el interés principal es la información generada desde sus registros de denuncias, detenciones y procedimientos y, por otro lado, a *encuestas de percepción y victimización*, las cuales exploran sobre delitos, percepción de inseguridad y actitud hacia la delincuencia y evaluaciones de instituciones y policías. Se han vuelto más habituales las encuestas sobre *percepción ciudadana de la labor policial*, las cuales abordan temáticas específicas sobre la relación policía-comunidad, tales como encuestas de satisfacción con el trato recibido, en los cuales el instrumento se compone de aspectos para explorar en la percepción sobre calidad, rapidez de la atención, cordialidad u otros que apuntan a describir el trato recibido de parte de la policía (Mohor, 2007).

En Chile se utilizan diversas fuentes de datos para medir la labor policial, como registros policiales y encuestas de percepción (Mohor, 2007). Una de ellas corresponde a la Encuesta Nacional de Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) que surge de la colaboración del INE y de la Subsecretaría de Prevención del Delito, y otra corresponde a la Encuesta de Percepción y Evaluación de Carabineros de Chile que se realizó en 2003, 2005 y 2007. También han surgido iniciativas de investigación al respecto desde colaboraciones entre universidades, que han creado encuestas de percepción, tales como el Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social (COES) que creó el Estudio Longitudinal Social de Chile (ELSOC) que realizó la primera encuesta durante el 2016 y ya va en su séptimo año de medición, así también, el Observatorio de Violencia y Legitimidad Social (OLES) aplica una encuesta longitudinal desde enero del 2021, que estudia temas relacionados a violencia, formas de justificación y legitimidad social. Por último, la Fundación Chile 21 y el Laboratorio de Seguridad han creado el proyecto Monitor de Seguridad, el cual genera y publica información desde el 2020 para monitorear la evaluación ciudadana hacia policías y la seguridad en el país.

De esta forma, de acuerdo a lo evidenciado en este apartado, los datos (COES, 2020; OLES, 2022; Fundación Chile 21, 2021; Espacio Público e Ipsos, 2021) han establecido tres elementos centrales sobre los cuales versa la presente investigación: Por una parte, que la justicia procedimental y la legitimidad se encuentran relacionadas (OLES, 2022), lo cual es consistente con la teoría que se revisa más adelante. Por otro lado, que en el contexto de la caída en la confianza institucional de Carabineros existieron elementos fundamentales, como la violencia policial (Espacio Público e Ipsos, 2021) y la percepción de desigualdad en el trato otorgado por Carabineros (COES, 2020; Fundación Chile 21, 2021). Y finalmente, que las percepciones de justicia procedimental de Carabineros presentan variaciones agudas de acuerdo al nivel socioeconómico y la edad (OLES, 2022).

Los antecedentes dan cuenta que las investigaciones sobre percepciones de legitimidad y justicia procedimental se han enfocado en analizar sus relaciones a través del uso de técnicas estadísticas, a partir de fuentes de datos institucionales

y encuestas de percepción y victimización. La evidencia se ha centrado en investigaciones efectuadas desde metodologías cuantitativas, siendo escasos los estudios de corte cualitativo que profundizan en las percepciones de justicia procedimental y legitimidad de Carabineros, desde la experiencia de ciudadanos/as, observando sus límites respecto al poder policial.

El aporte de efectuar un estudio de corte cualitativo sobre las percepciones de justicia procedimental y legitimidad de Carabineros, radica en la comprensión de las experiencias que distintos grupos de ciudadanos/as tienen al interactuar con Carabineros, en tanto trato y procedimientos, disposiciones a colaborar con la autoridad de carabineros y su alineamiento moral, y en la incorporación de las percepciones respecto al uso adecuado del poder que se atribuye a Carabineros.

En este sentido, cabe señalar que la relación de los sujetos con las normas está impregnada de lo que aporta la experiencia social en cada individuo, así las configuraciones de los sujetos no son solamente normativas, en tanto, no están conformadas solo por una dimensión ideal, sino que siempre son resultado de la constante articulación entre los ideales y las experiencias sociales (Araujo, 2009a). Por ello, el individuo no puede encarnar completamente la dimensión ideal, sino que la distancia o desfase entre éste y la dimensión ideal es lo que posibilita el trabajo del individuo (Araujo, 2009a). Por ello, “acceder” de alguna forma al conocimiento experiencial de las y los ciudadanos, es fundamental para examinar las percepciones de la ciudadanía respecto al uso adecuado del poder y sus límites, ya que, a través de las interacciones entre ciudadanía y policías se genera un conocimiento basado en la experiencia, que permite a los ciudadanos/as evaluar el ejercicio apropiado del poder en determinados escenarios (Trinkner et al., 2018).

Problematización

Los antecedentes dan cuenta de controversia respecto al actuar de la justicia procedimental de Carabineros, principalmente en el contexto del estallido social, quienes como representantes del Estado utilizaron de forma excesiva la fuerza para contener las manifestaciones, violando Derechos Humanos de manifestantes de manera generalizada, reiterada y sistemáticamente (Amnistía Internacional, 2019;

Human Rights Watch, 2019; Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2019; Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2019), provocando un círculo de violencia que fue escalando. Como consecuencia, la violencia contra Carabineros se convirtió en un punto clave de las manifestaciones del estallido social, visibilizando un descontento generalizado con la institución y sus métodos (Dammert, 2019).

En este contexto, se experimentó una verdadera crisis en cuestiones de Derechos Humanos, lo cual afectó la legitimidad de la institución, reduciéndola considerablemente, al punto que diversos organismos internacionales efectuaron informes que evidenciaron el uso excesivo de la fuerza y llamaron a reformar la institución policial (Humans Rights Watch, 2019). Los fraudes y corrupción que venían evidenciándose, sumados al uso excesivo de la fuerza y abusos de derechos humanos durante el estallido social, terminaron por socavar la confianza en la institución a fines del 2019 (CEP, 2019).

Sin embargo, durante el 2021 y el 2022 las cifras respecto a la confianza institucional en Carabineros han ido en aumento (CEP, 2021; CEP, 2022, CEP, 2023). Y en septiembre del 2022 se anunciaron los principios que orientan la reforma de Carabineros, los cuales se enmarcarán en el eje rector de la **legitimidad policial** (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2022). De acuerdo a lo anterior, existen interrogantes respecto a cuán intensa es actualmente esta crisis en Carabineros y qué percepciones tiene la ciudadanía sobre su legitimidad, justicia procedimental y uso adecuado del poder policial.

De esta forma, preguntarse por la vinculación de la percepción de justicia procedimental y la percepción de legitimidad de Carabineros en la experiencia de ciudadanos/as es relevante, considerando que la institución atravesó una crisis que significó históricas bajas en su aprobación y confianza, constituyendo así el punto límite para consensuar políticamente la necesidad de una reforma (Dammert, 2020). Preguntarnos por la vinculación de la percepción de justicia procedimental y la percepción de legitimidad de Carabineros a través de la experiencia ciudadana, permite aportar en: 1) La comprensión del conocimiento experiencial construido por

ciudadanos/as en su interacción con Carabineros; 2) La comprensión de las percepciones sobre el uso adecuado del poder y sus límites, y 3); En el reconocimiento de distintas formas de obediencia. Lo anterior es relevante para contribuir al estudio de la justicia procedimental y legitimidad de las autoridades policiales en Chile, promoviendo la búsqueda de formas de influencias no violentas ni coactivas que permitan a la sociedad coordinar sus distintos procesos (Araujo, 2021), iluminando elementos del campo de las interacciones entre Carabineros y ciudadanos desde una metodología cualitativa.

Pregunta de investigación

Los hechos ocurridos en torno a fraudes y en referencia a la violencia policial durante el estallido social de octubre, precisan de una reflexión sobre la relación entre la ciudadanía y policías, particularmente, con grupos más jóvenes y con quienes experimentan más desventajas sociales (González, 2020). De acuerdo a ello, ¿cómo se vincula la percepción de justicia procedimental y legitimidad de Carabineros a través del conocimiento experiencial de ciudadanos/as de distintos niveles socioeconómicos y edades?

Objetivos de investigación

Objetivo General: Analizar cómo se vincula la percepción de justicia procedimental y la percepción de legitimidad de Carabineros a través del **conocimiento experiencial** de ciudadanos/as de distintos niveles socioeconómicos y edades.

Objetivos Específicos:

- Reconocer las **percepciones** de ciudadanos/as de distintos niveles socioeconómicos y edades sobre el **trato y procedimientos de Carabineros**.
- Identificar las **percepciones** de ciudadanos/as de distintos niveles socioeconómicos y edades en torno al **alineamiento moral y obediencia a la autoridad** de Carabineros.
- Relacionar la **percepción de justicia procedimental y percepción de legitimidad** de Carabineros a través de la **experiencia** de ciudadanos/as de distintos niveles socioeconómicos y edades.

- Reconocer en qué situaciones ciudadanos/as de distintos niveles socioeconómicos y edades perciben que se ejerce un **uso apropiado del poder** por parte de Carabineros.

Marco Teórico

A continuación, se presenta el marco teórico del cual se dispondrá para abordar el objeto de estudio. Este se organiza en cuatro apartados: el primero corresponde a Legitimidad policial, el segundo a Justicia procedimental, el tercero al Conocimiento experiencial sobre los alcances de la autoridad y el último a Violencias y justificaciones sobre su utilización.

Legitimidad policial. Obediencia a la autoridad y alineamiento moral

Para profundizar en la comprensión de la relación entre policías y ciudadanos, se utilizará el enfoque de Legitimidad, el cual emerge desde las reflexiones que Tyler (1990) efectúa sobre los planteamientos de Weber. El concepto legitimidad refiere a la creencia en que las autoridades, instituciones y convenciones sociales son adecuadas, justas y dignas de confianza, lo cual orienta a las personas a creer si tal institución o autoridad debe ser obedecida (Tyler, 2006). Corresponde a la percepción que se debe obedecer a otro, en este caso autoridades e instituciones. Así, las instituciones y autoridades descansan sobre la creencia que estas merecen ser obedecidas (Peña, 2020). De esta forma, la legitimidad corresponde a una característica que es otorgada por la ciudadanía.

La aceptación orientaría el comportamiento de los sujetos de acuerdo a pautas establecidas por autoridades o instituciones, pudiendo lograr ello sin requerir del uso de incentivos o sanciones. De acuerdo al enfoque weberiano en el que se basa Tyler, la creencia en la legitimidad se origina cuando se interioriza el interés general que es manifestado por la autoridad o institución, motivando que el mandato sea cumplido de manera voluntaria, siendo incluso sometido primeramente al escrutinio del individuo (Tyler, 2006). Así, las normas no son concebidas como externas al individuo, sino que, dado el proceso de socialización, estas operan como motivaciones internas, orientando el comportamiento en ausencia de las autoridades externas (Giddens, 1994).

El concepto de legitimidad de Tyler permite distinguir un elemento que concierne a la **obediencia a la autoridad**, donde la autoridad se considera legítima cuando genera un sentimiento de obligación de acatar sus decisiones en ciudadanos/as (José León, 2014). Las relaciones son aún poco claras, de influencia recíproca y compleja con la legitimidad, por tanto, la obediencia sería también un efecto de la legitimidad y no solamente una dimensión (Tyler, 1990).

Por otro lado, se observa un componente en el cual, los individuos legitiman instituciones y autoridades en la medida en que se consideran cercanas moralmente, donde el individuo tenga mayor sintonía o **alineamiento moral** (José León, 2014). En este sentido, debe existir convencimiento de que se comparten con la institución determinados presupuestos morales (Requena, 2016). Al considerar la dimensión del alineamiento normativo en la legitimidad, se puede reflexionar qué tipos de comportamiento policial son legitimados en los ojos de ciudadanos/as (Huq, et al., 2016). Así, el alineamiento moral se correspondería con la identificación entre autoridades y ciudadanía, por ello se ha afirmado que la legitimidad policial dependería del sentido mítico de la identificación entre policía y ciudadanía (Requena, 2016), donde ambos compartirían un mismo conjunto coherente de normas y valores.

Desde estos planteamientos se ha iniciado una agenda investigativa que concede un lugar principal a la legitimidad de las policías, dando cuenta de la relevancia de este enfoque para comprender las percepciones respecto a las cuales se despliegan las relaciones entre ciudadanos y policías. La relevancia de la legitimidad policial versa sobre el atributo de establecer formas democráticas deseables de relación entre instituciones con monopolio del uso de la fuerza y la ciudadanía (Tyler y Jackson, 2014). Las policías corresponden a uno de los actores más visibles del Estado, por tanto, representan una arista central desde donde los ciudadanos/as interpretan y dan significado a la democracia en nuestra sociedad.

La legitimidad corresponde a un concepto fundamental sobre el cual versa la comprensión de la violencia política (Barreto y Borja, 2007). Este concepto ha actuado como principio organizador explicativo de distintos fenómenos sociales

como el poder, los movimientos sociales y el cambio social (Kelman, 2001), Al respecto, la legitimidad de las instituciones policiales es un elemento deseable para las sociedades modernas, dado que es una de las condiciones para el funcionamiento de la democracia (Tyler y Jackson, 2014), en tanto su carencia llevaría al cuestionamiento de las autoridades policiales y con ello, a las leyes que norman la convivencia democrática (Sunshine y Tyler, 2003). La ciudadanía estaría menos dispuesta a colaborar con la ley, observándose mayor disposición a desobedecerla, generar disturbios y a justificar el uso de la violencia (Dammert, 2020; Gerber, et al., 2021b).

Si las policías se perciben menos legítimas ante los ciudadanos/as, se podría perder el derecho a la obediencia en la autoridad y en tal caso, la policía debería recurrir al uso de la fuerza para asegurar que se acate la ley. Ello generalmente se interpreta de forma injustificada sobre la conducta que se quiere regular, provocando menores probabilidades de cooperación a futuro y pudiendo llevar a formas privadas de resolución de conflicto o a desórdenes colectivos (Jackson et al., 2013).

La literatura en torno a la percepción de los ciudadanos en el contexto de interacciones con policías, ha indicado que existen mayores probabilidades que las personas acepten sus decisiones si las perciben como legítimas (Tyler y Huo, 2002; Jackson et al., 2013), considerándolas de esta forma cuando estas otorgan un trato que es digno y justo a las personas (Tyler y Huo, 2002; Tyler y Jackson 2014), lo cual contribuye finalmente a una mayor colaboración con la policía (Fagan y Tyler, 2004). Así, cuando existe una adecuada percepción de legitimidad sobre las autoridades, estas tendrán menor necesidad de recurrir al uso de medios forzosos. Otras investigaciones trazan la necesidad de profundizar en el rol del trato policial, dando centralidad a elementos como la percepción de eficacia o desempeño policial, abuso y corrupción (Jackson, et al., 2014).

Pese a la relevancia de la legitimidad, la política penal internacional se ha orientado a la idea que el cumplimiento de las normas y la ley se afirma a través de amenazas, castigos y afanosa vigilancia policial (Jackson, et al. 2013). Por el contrario, se ha planteado que el uso del poder coercitivo conlleva un alto costo de recursos, donde

su uso agresivo podría llevar al resentimiento, disminución de la confianza y cooperación ciudadana y limitados beneficios respecto al combate del comportamiento delictivo (Tyler y Huo, 2002).

La legitimidad constituye un elemento dinámico y contingente que es disputado continuamente por la ciudadanía, por tanto, no debe darse por sentado y menos en el rol de las autoridades policiales (Tyler y Jackson, 2014). Es central que las autoridades comprendan la necesidad de trabajar constantemente este atributo, con la finalidad de lograr su validación ciudadana y demostrar que son adecuadas, correctas y apropiadas para ejecutar la tarea que se les encomendó (Tyler, 2006). Una de las cuestiones que trata esta literatura refiere a la pregunta sobre qué es lo que hace que las policías ganen o pierdan su apoyo.

De acuerdo a la literatura y siguiendo lo planteado por Tyler, se ha encontrado que la constitución de la legitimidad se ha apoyado en dos paradigmas: la teoría de la justicia procedimental, con los modelos que indican que la legitimidad se configura de acuerdo a la creencia de las personas sobre las policías en cuanto al uso de su fuerza disuasoria y al control eficaz de actos delictivos (Sunshine y Tyler, 2003), y por otro lado, en la centralidad del rol de la eficacia policial.

Respecto al modelo que destaca el rol de la eficacia policial, se puede indicar que, en el caso de las instituciones, se espera que cumpla sus funciones de un determinado modo y, por tanto, no se confiará en ella si se observa que no lo hacen solventemente, del mismo modo, la expectativa sobre su desempeño también se construye sobre la experiencia personal en sentido amplio (José León, 2014). Si se percibe que las autoridades no son eficaces en su trabajo, se tenderá a legitimarlas en menor medida. En el caso de Carabineros, se pone en cuestión la eficacia de la institución y del rol que cumplen.

Rol justicia procedimental. Procedimientos justos y trato digno.

Siguiendo lo planteado por Tyler, uno de los paradigmas en los cuales se ha apoyado principalmente la constitución de legitimidad es en la justicia procedimental, en los aspectos referentes al trato que brindan y en cómo son llevados a cabo los procedimientos en cuanto al respeto a la norma y aplicación del

uso de la fuerza (Sunshine y Tyler, 2003). Se pueden distinguir previamente dos elementos relevantes en la justicia procedimental, correspondientes al **trato** que se otorga y al cómo se realizan los **procedimientos**. Así, en una sociedad democrática la prioridad de atención de los poderes públicos corresponde a la ciudadanía mucho más que la defensa del Estado y su autoridad, de manera que la policía ha de concebirse como una institución que resguarda y respeta a todas las personas (Guillen, 2021).

Se ha evidenciado que la justicia procedimental es la variable que tiene mayor capacidad explicativa para la legitimidad policial, aún más que los modelos que se han enfocado en la eficacia de las policías (Gau, et al., 2012; Jackson, et al., 2013). Las propuestas del rol de la eficacia policial y del rol de la justicia procedimental se diferencian, en tanto la teoría de la justicia procedimental sostiene que ciudadanos/as tienen expectativas y valoran no solo la eficacia de las policías, sino también el trato que reciben de las autoridades. La legitimidad se establece en gran parte sobre las experiencias personales de cada ciudadano/a con las autoridades.

De acuerdo a Fagan et al. (2016), puede entenderse en términos de cuatro dimensiones: 1) voz, es decir, es relevante que las y los ciudadanos se sientan escuchados en su versión de los hechos; 2) imparcialidad, en tanto la actuación de las policías debe percibirse como ausente de sesgo y aplicando consistentemente los principios legales; 3) dignidad, dado que ciudadanos/as son sensibles al trato que reciben, siendo adecuado el trato digno y el respeto de sus derechos; y 4) confiabilidad, donde la actuación policial debe considerarse como resultado de la intención de servir y ayudar, dado que las personas reaccionan de forma favorable al juicio que las autoridades intentan hacer lo mejor para las personas. Estudios en esta línea se centraron en las interacciones entre ciudadanos/as y policías durante detenciones callejeras, enfocándose en la percepción que tenían las personas al considerar si fueron detenidos por motivos legítimos, si fueron tratados de una forma justa y si tuvieron la oportunidad de contar su versión de los hechos (Tyler y Jackson, 2014). Finalmente, las investigaciones han encontrado una débil relación

entre las percepciones de las personas sobre la eficacia de la policía y la legitimidad (Huq, et al., 2016).

De acuerdo a los planteamientos de la teoría de la justicia procedimental, el rol que se le ha otorgado a la legitimidad de las instituciones policiales proviene, principalmente, de la interpretación que brinda la ciudadanía respecto a cuán justas son las actuaciones de dicha institución más que por la legalidad, de acuerdo a lo que se ha denominado como justicia procedimental de la policía (Guillen, 2021). Esta justicia se distingue como procedimental, en tanto otorga mayor importancia a la justicia de las acciones que a la justicia y eficacia de los resultados (Tyler, 2004). En ese sentido, se tiende a legitimar a las policías cuando se percibe que estas otorgan un trato digno y justo a las personas (Tyler y Huo, 2002; Tyler y Jackson 2014).

Por el contrario, si las autoridades policiales otorgan un mal trato, se desarrollarán efectos negativos para la legitimidad. La ciudadanía puede sentirse vulnerada, sembrando sentimientos de rechazo o falta de identificación con la autoridad (Tyler y Huo, 2002). Lo anterior desgasta el sentido de ciudadanos/as en su obligación con las autoridades. Al respecto, la literatura ha indicado que los grupos más desaventajados, ya sea por su marginalidad, vulnerabilidad o pertenecer a alguna raza o etnia, son quienes reciben principalmente mal trato de parte de las policías (Gau et al., 2012).

Este tipo de valoraciones se encuentra en dependencia de la experiencia personal de ciudadanos/as ante determinadas actuaciones y prácticas policiales (José León, 2014). Existe necesidad de profundizar en el rol del trato policial, así también, dar centralidad a elementos como la percepción de abuso policial, corrupción y eficacia o desempeño policial (Jackson, et al., 2014). Las y los ciudadanos no evaluarían solamente el sometimiento policial a la ley, sino también, la imparcialidad, equidad y honestidad de las actuaciones policiales (José León, 2014). La teoría de la justicia procedimental plantea que “la confianza en la policía es muy dependiente de las interacciones cara a cara con los agentes y que en esas interacciones lo más

relevante es la atribución de las intenciones de los agentes” (José León, 2014, p. 11).

En correspondencia, la percepción de que la justicia no se ejecuta de igual forma para todos, así como los abusos policiales, impactan de manera significativa en la confianza institucional (Dammert, 2019). La justicia es considerada un principio básico que se aplica a instituciones e individuos, el cual facilita la interacción social entre personas y grupos (Alonso y Brussino, 2012), pudiendo ser evaluada a través del ideal social de la igualdad (Araujo, 2009b). De esta forma, las percepciones de desigualdad pueden afectar la confianza en las instituciones (COES, 2019).

Conocimiento experiencial sobre los alcances de la autoridad

Se ha indicado que la teoría de la justicia procedimental podría llevar al entendimiento en el cual ciudadanos/as pueden dar legitimidad a cualquier acción policial, siempre que sea realizada a través de tratos justos e imparciales (Trinkner et al., 2018). Con ello, Trinkner et al. (2018) advierten que el argumento de la justicia procedimental acotaría la interacción entre ciudadanía y policías a la interpretación en lo que refiere al trato. Así, para que un individuo crea que la policía es legítima, simplemente debería existir la creencia que la policía es procesalmente justa y lícita (Huq, et al., 2016).

Se hace necesario graduar teóricamente el argumento de la justicia procedimental, añadiendo la reflexión de las percepciones respecto del **uso adecuado del poder** que las policías utilizan, de manera de extender las conceptualizaciones previas del comportamiento policial apropiado más allá de la justicia procesal (Trinkner et al., 2018; Huq, et al., 2016). Se considera integrar entonces, otros componentes, tales como el respeto de los límites de la autoridad legal y la distribución equitativa o desigual de los recursos policiales en diferentes grupos de la sociedad (Huq, et al., 2016) a modo de complementar los planteamientos del enfoque de la justicia procedimental. En este sentido, Trinkner et al. (2018) indican que los ciudadanos adquieren tres dimensiones de valores para determinar cómo deben comportarse las autoridades: toma de decisiones neutral; trato interpersonal, respetuoso y digno; y, respetar los límites del poder legítimo. De tal forma, sería pertinente reflexionar

sobre un contexto más amplio de las interacciones entre policías y ciudadanos, dando cuenta más allá del cómo se ejerce la autoridad, considerando **qué tipo de poder se ejerce, cuándo y dónde**.

Se puede indicar que si bien los ciudadanos/as no conocen a cabalidad los reglamentos que norman la conducta de las policías, es a través de las interacciones con las policías como funcionarios cercanos y representantes del Estado, generan un **conocimiento reflexivo sobre los límites de la autoridad** (Trinkner, et al., 2018). Este conocimiento funciona como una suerte de dictamen que permite evaluar si autoridades como la policía ejercen su poder de forma adecuada o no. Considerando este conocimiento experiencial, es posible comprender que, en ciertos escenarios, las acciones de la policía pueden ser ilegales y aun así tener apoyo, considerándose adecuadas de parte de la ciudadanía. Al contrario, puede ser que las policías cumplan con todos los requisitos que esboza la ley, pero generen rechazo o desconfianza en la sociedad o parte de ella. Cabe destacar que la policía puede ejercer su poder en correspondencia a la ley, sin embargo, son los ciudadanos/as quienes evalúan si las policías tienen derecho a manejar determinadas situaciones (Trinkner, et al., 2018; Jackson et al., 2013; Tyler, 2006).

Este conocimiento reflexivo sobre los límites de la autoridad establece pautas de orientación para que ciudadanos/as valoren si la policía ejerce su poder de forma legal o ilegal, actuando correcta o incorrectamente (Trinkner, et al., 2018). Los límites que la ciudadanía establece frente a las autoridades son fundamentales, dado que, si el actuar policial transgrede ese límite y ejerce de forma inadecuada su poder, entonces se restará legitimidad a las policías (Huq, et al., 2016).

A partir de estos planteamientos, emerge una línea investigativa que expresa otra dimensión en la interpretación de las interacciones entre policías y ciudadanía (Trinkner, et al., 2018; Huq, et al., 2016). Así, surge una formulación alternativa de legitimidad que considera como elementos constituyentes de ésta, lo que Tyler y otros observaron como fuentes potenciales de legitimación (Huq, et al., 2016). En este sentido, los estudios destacan que, si bien es necesario tener en cuenta el trato y la toma de decisiones de los policías, es fundamental considerar que las personas

son sensibles al ejercicio adecuado del poder de estas autoridades (Trinkner y Cohn, 2014; Trinkner, et al., 2018).

En este sentido, la relación del individuo con las normas está impregnada de lo que aporta la **experiencia** social en cada individuo, por ello las configuraciones de sujeto no son meramente normativas, en tanto, no están conformadas solo por una dimensión ideal, sino que siempre son resultado de la permanente articulación entre los ideales y las experiencias sociales (Araujo, 2009a). Por ello, el individuo no puede encarnar completamente la dimensión ideal, sino que la distancia o desfase entre éste y la dimensión ideal es lo que posibilita el trabajo del individuo (Araujo, 2009a). Y como las configuraciones de sujeto no son solamente normativas y este no está en indefensión pasiva o acatamiento necesario de la dimensión normativa (Araujo, 2009a), se torna necesario incorporar las percepciones de la ciudadanía respecto a los **límites** que existen **sobre el uso adecuado de la autoridad policial**.

Las evaluaciones de la idoneidad del comportamiento policial no están determinadas simplemente por el grado en que la policía cumple la ley, sino más bien en el grado en que siguen las ideas normativas de las personas sobre los límites de su autoridad. Por ello, incorporar el conocimiento experiencial de las y los ciudadanos, es fundamental para examinar las percepciones de la ciudadanía respecto al uso adecuado del poder y sus límites, ya que, a través de las interacciones entre ciudadanía y policías se genera un conocimiento basado en la experiencia, que permite a los ciudadanos/as evaluar el ejercicio apropiado del poder en determinados escenarios (Trinkner, et al., 2018).

Conceptualizaciones sobre violencia y violencia policial

Para reflexionar sobre el uso adecuado del poder y el actuar policial, es necesario comprender qué se define como violencia (Garriga, 2020). El aumento de la violencia corresponde a un fenómeno social de gran relevancia que afecta la vida de las personas. Ello ha estimulado a la investigación en términos de descripción y comprensión de la violencia en sus distintas manifestaciones y en la variedad de contextos sociales del cono sur (Briceño-León, 2007). Distintas áreas de las ciencias sociales se han dedicado al estudio del concepto violencia, analizándola a partir de

diferentes perspectivas, sin lograr consenso respecto a su definición conceptual (Blair, 2009). Una de las primeras dificultades para el análisis social del fenómeno de la violencia, es formular un concepto que sea preciso y se ajuste a lo que debe abordar (Aróstegui, 1996).

Sin embargo, al concebir la violencia desde su dimensión política, existe consenso al apuntarla como una cuestión del Estado, definida como el uso ilegal de la fuerza (Blair, 2009). Desde una perspectiva weberiana se orienta el enfoque hacia quienes tienen el poder de controlar la violencia, donde se concibe que el Estado moderno monopoliza la violencia legítima (Weber, 2002). Se caracteriza a la violencia como una regulación explícita de un fenómeno específico en términos normativos. Si bien esta perspectiva ha predominado de manera clásica tanto en las reflexiones sociológicas como en las politológicas, otras perspectivas han apuntado a otras formas de violencia política, refiriéndose a ella como el conflicto central de toda sociedad que se desenvuelve entre gobernantes y gobernados (Dahrendorf, 1958). Es probable que la “verticalidad” de esta acción violenta guarde relación con su relevancia histórica y con su orientación hacia las relaciones de poder/violencia y de Estado/violencia (Aróstegui, 1996).

En un mismo orden de ideas, pero de otra índole, se encuentra la violencia social, haciendo referencia a procesos conflictivos que pueden -o no- implicar fuerza explícita, donde no se involucran directamente problemas de poder, sino desajustes en el plano del “orden social”, incluyendo formas penales, pero también simbólicas (Aróstegui, 1996). El concepto de violencia estructural, alude a “conflictos sociales que devienen de las sistemáticas inequidades tanto de la distribución del poder político como en el acceso a recursos materiales y sociales, que se originan precisamente en los mecanismos de estratificación social” (CEPAL y ATM, 2012, p. 22), de manera que los grupos desaventajados experimentan problemáticas que comprometen aspectos como su bienestar, supervivencia y libertad (OEGS, 2013). La violencia estructural no es ejercida por un actor y se sustenta en la desigualdad e injusticia social (Galtung, 1969). Esto se puede conectar con la forma de violencia que Bourdieu (2000) llama “violencia simbólica”, la cual alude a una particular forma

de dominación que opera en complicidad inconsciente de los dominados, efectuada de manera suave para evitar ser percibida, es una “violencia amortiguada, insensible e invisible para sus propias víctimas” (Bourdieu, 2000, p. 12).

Se define violencia como un concepto que alude principalmente a una forma de dominación o de poder sobre otros, de manera que se adhiere a que no toda violencia es criminal. Es importante explicitar tales distinciones conceptuales, pues las definiciones de los códigos penales se han centrado en delitos contra las personas y la propiedad (Dammert, 2008) invisibilizando otras violencias que habían permanecido latentes. Se reconocen las diversas formas que adquiere la violencia, tales como la violencia política, violencia estructural, violencia de género, violencia laboral, violencia delictual, entre otras, evitando caer en la invisibilización y normalización de los distintos tipos de violencias existentes (Dammert, 2020).

Al respecto, Gerber et al. (2018) se han referido a la “violencia por el control social” como la violencia practicada por grupos dominantes sobre grupos minoritarios subordinados, con el fin de disminuir el potencial de cambio, por otro lado, la “violencia para el cambio social” haría alusión a situaciones donde la violencia ejercida por grupos minoritarios subordinados sobre grupos dominantes, tiene como objetivo crear un cambio en las estructuras normativas de la sociedad. En referencia a ello, Gerber, et al. (2021a) han dado cuenta que la injusticia percibida se relaciona con una baja creencia en la legitimidad hacia las autoridades, lo cual conlleva una mayor justificación de la violencia por el cambio. Así, podríamos comprender que, por ejemplo, para el caso chileno, las altas cifras de percepción de injusticia han incidido en la variación de las cifras de legitimidad y en mayores justificaciones de violencia por el cambio.

De acuerdo a lo anterior, en términos de violencia para el control social, “precisamente para protegernos de la violencia se han creado las instituciones represivas del Estado. Para prevenir los abusos derivados de la violencia y salvaguardar a los más vulnerables” (Beller, 2020, p. 50). Sin embargo, en distintos países han acontecido incidentes de uso excesivo de fuerzas policiales (Gerber y Jackson, 2016), catalogados como “violencia policial” en tanto refieren a situaciones

donde funcionarios policiales hacen de abuso de su fuerza o de violencia que se ejerce fuera de los márgenes del derecho (Coddou, et al. 2012), por tanto, resultan en vulneraciones de derechos fundamentales, configurándose como usos arbitrarios de la fuerza.

Ahora bien, para el presente estudio se entenderá como violencia policial “simplemente el ejercicio de la fuerza con el potencial de causar daño” (Rivera, 2003, p. 2), ya sea fuerza física, verbal o simbólica. Ello, dado que una acción es igualmente violenta, aunque esté permitida o no, en este sentido “quien la recibe la percibirá como violencia, aunque acepte su legitimidad. Después de todo, el macanazo propinado por el policía, aunque permitido por la ley a la luz de las circunstancias, puede doler tanto como el asestado por el asaltante o el vecino furioso. La cabeza sangra igual” (Rivera, 2003, p. 2). Como se ha mencionado anteriormente, se ha evidenciado violencia policial en el caso chileno, por tanto, adquiere relevancia analizar en profundidad las percepciones que existen en torno a la justicia procedimental y legitimidad de Carabineros en la experiencia de ciudadanos/as.

Supuestos e hipótesis

De acuerdo a lo expuesto, la investigación considera tres elementos que se han evidenciado, como supuestos que se constituyen como punto de partida: 1) Existe relación entre las percepciones de legitimidad y de justicia procedimental (OLES, 2022), se tiende a legitimar a las policías cuando se percibe que estas otorgan un trato digno y justo a las personas (Tyler, 2002; Tyler 2014). 2) Hay elementos fundamentales en la caída de confianza institucional de Carabineros, como la violencia policial (Espacio Público e Ipsos, 2021) y la percepción de desigualdad en el trato otorgado por Carabineros (COES, 2020; Fundación Chile 21, 2021) y 3) Las percepciones de justicia procedimental de Carabineros presentan diferencias significativas de acuerdo al nivel socioeconómico y la edad. A partir de ello, se espera que el modo en que se vinculan las percepciones de justicia procedimental y legitimidad de Carabineros varíen de acuerdo al nivel socioeconómico y la edad,

y, asimismo, las percepciones sobre el uso adecuado del poder de Carabineros varíen también de acuerdo a edad y nivel socioeconómico (OLES, 2022).

Diseño Metodológico

Enfoque metodológico

La presente investigación se efectuó mediante un estudio de carácter cualitativo que profundiza en la relación entre las percepciones de legitimidad y justicia procedimental de Carabineros, a través del conocimiento experiencial de ciudadanos/as de distintos niveles socioeconómicos y edades. La elección metodológica se realizó considerando la relevancia y centralidad que adquieren las relaciones sociales en la metodología cualitativa (Flick, 2004) produciendo datos descriptivos desde la experiencia de las personas, a partir de sus palabras y desde su conducta (Taylor y Bogdan, 1987). A través de un enfoque cualitativo, es posible darle profundidad a determinadas interacciones y comportamientos, pudiendo comprender la realidad en que otros/as la experimentan (Taylor y Bogdan, 1987).

Como se indicó en el marco teórico, la presente investigación versa sobre los planteamientos del enfoque de la legitimidad de Tyler (1990), donde la legitimidad refiere a la creencia en que las autoridades son adecuadas justas y dignas de confianza, lo cual orientaría a las personas a obedecerlas. Siguiendo esta línea, la literatura ha indicado que existen más probabilidades de que las personas consideren como legítimas a sus autoridades si estas otorgan un trato digno y justo a las personas (Tyler y Huo, 2002; Tyler y Jackson, 2014). De esta forma, la legitimidad se vuelve un elemento dinámico y contingente que no debe darse por sentado (Tyler y Jackson, 2014). Es por ello que, tanto la legitimidad como la justicia procedimental son elementos que se alteran de acuerdo al contexto, las prácticas y las interacciones entre ciudadanía y policías. Siguiendo esta línea argumentativa, se podría considerar que la ciudadanía legitimaría cualquier acción policial siempre y cuando sea a través de un procedimiento legalmente justo, sin embargo, un procedimiento legal podría no ser justo para todos los sujetos que lo perciben y viceversa, un procedimiento ilegal podría tener apoyo y considerarse legítimo para la ciudadanía (Trinkner et al., 2018). De esta forma, los juicios al respecto tienen

que ver más con comprender la subjetividad respecto a qué es lo que consideran las y los ciudadanos en Chile como un uso apropiado del poder policial.

Considerando que lo central entonces es examinar las percepciones sobre la legitimidad y justicia procedimental de Carabineros desde sus subjetividades para aproximarnos a su conocimiento experiencial, se decidió utilizar la perspectiva fenomenológica, con la finalidad de “entender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor” (Taylor y Bogdan, 1987, p. 16), es decir, desde las experiencias de ciudadanos/as de distintos niveles socioeconómicos y edades. El diseño fenomenológico, se fundamentó en las experiencias subjetivas de las y los participantes, centrándose en los significados y esencias de las experiencias vividas por ciudadanos/as de distintos niveles socioeconómicos y edades sobre las percepciones de justicia procedimental y legitimidad de Carabineros y su relación. El énfasis entonces corresponde a la interpretación de significados del mundo y las acciones e interacciones de los sujetos sociales, basado en la “necesidad de analizar las relaciones intersubjetivas a partir de las redes de interacción social” (Rizo, 2014, p. 298) entre policías y la ciudadanía.

De esta forma, a través del conocimiento experiencial de las y los ciudadanos, se pretende, por una parte, entender los significados y percepciones asociados a la legitimidad y la justicia procedimental policial, y, por otro lado, analizar el vínculo entre ellos. El enfoque fenomenológico permitirá entonces aproximarnos al reconocimiento de las estructuras de las experiencias de las y los ciudadanos de distintos niveles socioeconómicos y edades en torno a la legitimidad y justicia procedimental policial, de acuerdo al reconocimiento de los elementos que tienen en común.

Técnica

Para abordar el objeto de estudio, se desarrollaron grupos focales, en los cuales se dialogó y reflexionó sobre las percepciones y conocimientos experienciales de los y las participantes en justicia procedimental y legitimidad de Carabineros en ciudadanos/as de distintos NSE y edades.

Los grupos focales se plantearon como una instancia que permitió recoger el diálogo y reflexión en torno a temáticas relevantes para el estudio. Se utilizó esta técnica con la finalidad de estudiar “lo que hay de <<realidad>> o tipificaciones sociales” (Canales, 2006, p. 265), pretendiendo recoger la experiencia común y percepción de los actores principales. Siguiendo a Canales (2006) los beneficios de esta técnica de recolección de datos radican en generar interpretaciones en común frente a un significado compartido por el grupo, mediante un diálogo orientado al consenso grupal. Asimismo, para Barbour (2015) la ventaja reside en estimular los recuerdos de la realidad de los participantes mediante la dinámica del debate.

El contenido de los grupos focales se orientó a la construcción de relatos que permitieron profundizar en las percepciones de legitimidad y de justicia procedimental en distintos grupos de ciudadanos/as a través de su experiencia, con la finalidad de analizar cualitativamente la relación de estos elementos. Ello se intencionó, preguntando específicamente por la experiencia de los participantes frente a la justicia procedimental de Carabineros y su obediencia y alineamiento moral con la autoridad de Carabineros. Por otro lado, se examinó en qué situaciones se consideró procedimentalmente justo que Carabineros ejerciera violencia policial frente a “*otros*”, preguntando por su percepción de justicia en distintas situaciones con escenarios de procedimientos policiales realizados con distintos niveles de violencia frente a tipos de sujetos (migrante, delincuente, vendedor ambulante).

Se realizaron cuatro grupos focales diferenciados por edad y NSE, equilibrando la variable correspondiente al sexo de los y las participantes, con el objetivo de agrupar a ciudadanos/as que pudieran compartir *experiencias y percepciones* vinculadas sobre el trato y procedimientos de Carabineros, así también *percepciones* de obediencia y alineamiento moral con la institución, procurando facilitar un ambiente que invitara a abrir el diálogo entre participantes.

La elección de esta técnica permitió: 1) reflexionar sobre las experiencias y percepciones de justicia procedimental en cuanto al trato y procedimientos que brinda Carabineros en ciudadanos/as de distintos NSE y edades; 2) analizar sus percepciones respecto a la legitimidad de Carabineros hoy en día; y 3) examinar de

qué forma se relacionan las percepciones de la justicia procedimental y legitimidad de Carabineros.

Muestra y selección de participantes

Se realizó un muestreo cualitativo no probabilístico, donde las y los participantes fueron seleccionados de acuerdo a ciertos criterios específicos para abordar los objetivos de la investigación. Para llegar a los y las participantes se utilizó el muestreo por bola de nieve, de forma que, a través de redes de contactos de conocidos/as, se ubicaron los casos más adecuados para la investigación.

Considerando el antecedente de que las percepciones de legitimidad y justicia procedimental varían de acuerdo al **nivel socioeconómico** y la **edad**, para la selección de participantes se distinguieron estos criterios en los y las participantes, considerándose como centrales para el estudio. En referencia a este último criterio, las categorías quedaron delimitadas por las siguientes edades: por una parte, jóvenes de 18 años a adultos jóvenes de 40 años, y, por otro lado, adultos de 41 años a adultos mayores de 65 años (En adelante se nombrarán solo como “jóvenes” y “adultos” para simplificar). Segmentar estos dos grupos etarios de acuerdo a una perspectiva generacional, considera que “los individuos que crecen como contemporáneos experimentan las mismas influencias directrices de la cultura intelectual que les moldea y de la situación político social” (Mannheim, 1993, p. 199), de esta forma, los modos de pensar y perspectivas varían de acuerdo a las épocas y voluntades políticas dominantes (Mannheim, 1993), por lo que se agruparon participantes que presentaran contextos históricos similares para que pudieran compartir experiencias.

Así, quienes forman parte del grupo de “adultos”, son quienes vivieron ya en su adolescencia y adultez la época de la dictadura militar y tienen experiencias y memorias asociadas este contexto, mientras que, quienes forman parte del grupo de los jóvenes, si bien pudieron haber nacido en dictadura, no tienen experiencias y recuerdos asociados al contexto de dictadura militar, debido a su corta edad en ese momento. Esto es un elemento central, considerando que se están tratando temas en relación a la legitimidad de Carabineros, quienes como institución

participaron en la dictadura militar. Además, cabe señalar que las percepciones de desconfianza a las instituciones se hacen más radicales y evidentes en las nuevas generaciones, así también, son las generaciones más jóvenes las que tomaron un rol principalmente activo durante las manifestaciones del estallido social (Ganter y Zarzuri, 2020).

Para delimitar el criterio del NSE de los participantes se recurrió a combinar tres indicadores: *ocupación*, *nivel educacional* y *comuna de residencia*. La selección se sustenta de forma teórica, utilizando dos de las tres dimensiones propuestas por Wright (2000) para su modelo de clases sociales. El autor intenta superar la visión marxista de clases sociales que se centra en la propiedad de los medios de producción, añadiendo dos dimensiones, planteando un modelo de clases que considera la jerarquía ocupada en los procesos de producción y el dominio de certificaciones educacionales. Se utilizaron indicadores asociados a la *ocupación* y *nivel educacional* de las y los participantes. Como última dimensión de esta tríada de indicadores para clase social, se recurrió a la *comuna de residencia*, utilizando para su medición el Índice de prioridad social de comunas (Seremi de Desarrollo Social y Familia, 2022) permitiendo delimitar a las comunas con mayor y menores prioridades sociales, estableciendo que las comunas con índice de alta, media alta y media baja prioridad social, se diferenciaron de los/las participantes residentes en comunas con baja prioridad social y sin prioridad social (se adjunta en el anexo 1 el “Cuadro de Clasificación de comunas de acuerdo a Índice de Prioridad Social 2022”).

A partir de lo anterior, utilizando las variables edad y NSE se conformó una muestra de cuatro grupos focales considerando el *criterio maestreo de muestreo*, denominado “heterogeneidad entre grupos” y su criterio complementario “homogeneidad intragrupos” (Valles, 1999). Como se mencionó anteriormente, se decidió equilibrar la variable correspondiente al sexo de las y los participantes, considerando que las variables de NSE y edad fueron de principal interés para el estudio. Se desarrollaron 4 grupos focales con 22 participantes en total: un grupo de adultos de NSE medio alto con 6 participantes, un grupo de adultos de NSE

medio bajo con 5 participantes, un grupo de jóvenes de NSE medio alto con 6 participantes, y un grupo de jóvenes de NSE medio bajo con 5 participantes. Así, la muestra quedó conformada de la siguiente forma:

Tabla 1: Descripción de participantes por grupo focal

	Jóvenes	Adultos
NSE medio alto	Camila, educación universitaria completa, San Miguel, 29 años.	Karla, educación postgrado completo, Ñuñoa, 45 años.
	Jacinta, educación postgrado completo, Providencia, 30 años.	Sara, educación universitaria completa, Las Condes, 41 años.
	Katy, educación universitaria completa, Colina, 37 años.	Gloria, educación universitaria completa, Huechuraba, 52 años.
	Jaime, educación universitaria completa, Las Condes, 27 años.	Roberto, educación postgrado completo, Santiago, 61 años.
	Cristofer, educación universitaria completa, Ñuñoa, 31 años.	Renato, educación postgrado completo, Providencia, 72 años.
	Francisco, educación universitaria completa, Colina, 39 años.	Daniel, educación universitaria completa, Las Condes, 50 años.
NSE medio bajo	Constanza, educación técnica completa, Pudahuel, 31 años.	Valentina, educación técnica incompleta, Conchalí, 64 años.
	Daniela, educación técnica completa, Renca, 20 años.	Valeria, educación técnica incompleta, Independencia, 64 años.
	Diego, educación técnica incompleta, Estación Central, 27 años.	Vanessa, educación media completa, Renca, 55 años.
	Matías, educación técnica incompleta, Independencia, 34 años.	Patricio, educación técnica completa, Recoleta, 45 años.
	Camilo, educación técnica completa, Conchalí, 22 años.	Omar, educación técnica completa, Quinta normal, 60 años.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos de la fase cualitativa corresponde a la pauta que se utilizó para los grupos focales. En tal instancia, se entregó y explicó el consentimiento informado y posteriormente se dio paso a la conversación, la cual se estructuró a partir de cuatro momentos: de apertura en el cual se dio la bienvenida y se entregó el consentimiento informado, iniciando el diálogo con la consulta “qué sienten ante Carabineros”. Luego se profundizó en la legitimidad de Carabineros, realizando preguntas en correspondencia a las dimensiones de obediencia a la autoridad y alineamiento moral con Carabineros. En un tercer momento, se consultó respecto a la justicia procedimental, especialmente en su dimensión respecto al trato de Carabineros, pues esta era la principal variable de interés, considerando que, a partir de estas preguntas, se narrarían experiencias para abordar la dimensión correspondiente a los procedimientos. Finalmente, se realizó el planteamiento de situaciones, donde se presentaron escenarios entre Carabineros y personas que se consideran desaventajadas en la estructura de posiciones sociales, tales como migrantes, vendedores ambulantes y ladrones, con la finalidad de exponer situaciones de trato desigual o de violencia policial, para intencionar el diálogo sobre el uso adecuado del poder policial y sus límites.

El último momento en el cual se plantean situaciones a las y los participantes, se inspira en la lectura de escenarios realizada por Trinkner y Cohn (2014), donde las y los participantes leen situaciones entre una persona y un policía, donde se les hace cumplir una regla a una persona y se modifica si la persona actúa adecuadamente o de forma imponente y si la autoridad hace cumplir su regla de forma imparcial. Con este último momento correspondiente al planteamiento de situaciones de interacción con Carabineros, se tuvo como fin contribuir al último objetivo específico, analizando qué ocurría en el diálogo respecto al uso adecuado del poder policial y sus límites.

Por último, se puede señalar que el desarrollo del grupo focal se centró en tres aspectos principales: 1) percepciones sobre legitimidad de Carabineros; 2)

experiencias y percepciones sobre justicia procedimental; y 3) reflexiones sobre situaciones del actuar de Carabineros en distintos escenarios.

Procedimiento

Los cuatro grupos focales se llevaron a cabo en la sala de eventos del “Edificio El Marqués”, ubicado en la comuna de San Miguel, desde el lunes 28 de noviembre al jueves 1 de diciembre del 2022, utilizando dispositivos de grabación de audio para su posterior transcripción y análisis de los datos. Se realizaron cuatro grupos focales de cinco a seis personas cada uno, conformando un total de 22 participantes. Respecto a la extensión de los grupos focales, el más corto tuvo una duración de 1 hora y 25 minutos y el más extenso de 2 horas 15 minutos, siendo el más corto el grupo focal de adultos de NSE medio bajo y el más largo el de adultos de NSE medio alto. Finalmente, todos los grupos focales fueron moderados por la investigadora tesista.

Aspectos éticos

En relación a los aspectos éticos considerados en la investigación, cabe señalar que primeramente se efectuó una invitación a todos/as quienes participaron en el estudio, en la cual se explicitaban los objetivos del estudio, el contexto de su desarrollo y el lugar y hora donde se realizó cada uno de ellos. Posteriormente, previo al inicio del desarrollo de cada grupo focal, se entregó a las y los participantes el consentimiento informado, el cual explicaba importantes aspectos éticos, tales como: los objetivos del estudio, el resguardo de confidencialidad y anonimato (considerándose ello desde el momento en que llegaron a participar del grupo focal, a través del uso de autoadhesivos que los distinguían con seudónimos que ellos escogieron) y la voluntariedad de su participación (detalle en anexo 2). Finalmente, a modo de agradecimiento, a cada uno de las y los participantes se les obsequió un vino por su colaboración con el estudio.

Plan de análisis

De acuerdo a Flick, el análisis de los datos cualitativos corresponde a la clasificación e interpretación del material para realizar afirmaciones respecto a dimensiones y estructuras de creación de significado en el material y lo que se representa en este,

con el objetivo de realizar declaraciones generalizables (Flick, 2014) respecto a las estructuras de significado que se analizan. Por ello, se vuelve central la comparación de casos, de manera que se comparan dos grupos de adultos, uno de NSE medio bajo y otro de NSE medio alto con dos grupos de jóvenes, uno de NSE medio alto y otro de NSE medio bajo. Así, se permite la observación de distintos tipos de experiencias del fenómeno en cuestión, comparando estructuras de significado que se construyen en cada uno de estos grupos.

Se recurrió al análisis de contenido para abordar los datos y los objetivos investigativos, pretendiendo dar cuenta de la relevancia de las experiencias y permitiendo describir de manera sistemática los significados de los datos obtenidos (Schreier, 2014). Al respecto, se consideró que podían existir aspectos fundamentales del significado del texto que pueden aparecer pocas veces o solo una vez y no tienen menor relevancia por su baja frecuencia (Kracauer, 1952) en el texto. Y así sucedió efectivamente con elementos importantes que aparecieron pocas veces, pero que son contextuales y, por tanto, estructuran la percepción de las y los participantes, siendo un ejemplo de ello, la experiencia de haber vivido la dictadura en el caso de los adultos, versus no haberla vivido o recordar muy poco, en el caso de los participantes más jóvenes. Estos elementos, determinan aspectos fundamentales de las percepciones tanto de los más jóvenes como de los participantes de mayor edad en su relación con las policías.

En este proceso de análisis de contenido cualitativo, una parte fundamental consistió en la construcción del “marco de códigos”. Para ello, previamente a la transcripción del material y posterior lectura de cada grupo focal, se efectuó un cuadro que contenía un resumen de cada grupo focal de acuerdo a los principales temas de interés. Este cuadro resumen fue una suerte de “memo” que incorporó notas de campo que se tomaron durante cada uno de los grupos focales y notas que se tomaron en la lectura posterior de los grupos focales. Luego, al efectuar la lectura inicial de los datos, se efectuó un marco de codificación inicial, considerando las dos grandes categorías principales del estudio basadas en conceptos: legitimidad y justicia procedimental. En tercer lugar, se crearon categorías que

organizaron los segmentos del texto de acuerdo a temas que eran teóricamente relevantes para el estudio, así también, se incorporaron códigos como “emociones hacia Carabineros” y “respeto”, los cuales no habían sido considerados previamente desde la teoría, ajustando el marco de códigos de acuerdo a los nuevos elementos que iban emergiendo. Así, se creó un marco de codificación jerárquico (Schreier, 2014) en el cual se crearon primeramente las categorías conceptuales que fueron las principales y posteriormente se crearon las subcategorías, que incluían elementos teóricos así también provenientes desde los datos. De esta forma se siguió la selección del material, estructuración y generación de categorías, definición de categorías y revisión del marco (Schreier, 2014)

Así, se efectuó primeramente la transcripción de los audios de cada grupo focal, intentando mantener la narrativa “natural” de los participantes, considerando expresiones como dichos, coloquialismos y elementos no verbales que aportaron a darle sentido al texto. Luego, se construyó un cuadro o matriz temática, que permitió ordenar el material para observar cómo se trataron los temas principales del estudio en cada uno de los grupos focales. De esta forma, se permitió considerar, por una parte, las categorías, así también, poder observar a cada uno de los grupos focales como un todo. Posteriormente se leyeron todas las transcripciones y se dio inicio a la interpretación del texto y a la construcción del “marco de códigos”. A través del uso del software ATLAS.Ti, se codificaron los segmentos del texto en las categorías teóricas preexistentes y en las que fueron emergiendo a partir de la interpretación.

Resultados

Los resultados se presentan de acuerdo a la estructuración de las dimensiones utilizadas para la pauta, en correspondencia a responder los objetivos planteados para el estudio: 1) Percepciones de Legitimidad, 2) Percepciones y experiencias de justicia procedimental, 3) Legitimidad y justicia procedimental de Carabineros: disposiciones a la obediencia, y 4) Conocimiento experiencial sobre el uso adecuado del poder policial. Se presentan los resultados a partir de estas dimensiones, considerando los distintos grupos focales efectuados, segmentados a partir del NSE y edad de las y los participantes.

Percepciones de legitimidad

Las percepciones de legitimidad guardan relación con la perspectiva que tienen las y los participantes respecto de la obediencia a la autoridad y el alineamiento moral con Carabineros. A continuación, se revisa en detalle cada subdimensión.

Obediencia a la autoridad: límites del poder de Carabineros

La obediencia a la autoridad fue un tema variado en sus respuestas en cada uno de los grupos focales, de esta forma, en cada grupo focal se produjeron distintos diálogos respecto a la obediencia a Carabineros, existiendo consenso en algunos grupos y disenso en otros.

En el grupo focal de jóvenes de NSE medio alto, se expresa que las instrucciones que se hagan cumplir, serán sometidas al escrutinio personal para definir si se obedecerá o no. Hay consenso al indicar que se obedecería a la autoridad para evitarse problemas, pues el costo de no obedecer es muy grande. En palabras de los y las participantes:

“Jaime: Claro, y te hací el weón, y lo hací pero como te digo siempre reacio a hacerlo porque yo sí creo muchas veces estar en lo correcto en situaciones estresantes y los pacos son los pacos, así que qué le vai a hacer

Camila: Yo creo que igual depende de las circunstancias, pero si me llego a topar con un paco y el weon me dice “muévete”, me muevo ¿cachai?

Jaime: El costo de no hacerlo es muy grande” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio alto).

En el grupo focal de jóvenes de NSE medio bajo, no existe consenso al preguntar si creen que es su deber obedecer a Carabineros, así, por una parte, se indica que no sentirían obligación a obedecer, pues los funcionarios serían muy poco criteriosos y abusan de su poder, por lo que han perdido mucha credibilidad. Por otro lado, se cree que sí es deber obedecer a Carabineros, sin embargo, se haría solo en caso que existiera respeto de su parte. De esta manera, el respeto constituiría un límite a la autoridad que algunos participantes establecen, en tanto, se cuestionaría la obediencia ante un trato irrespetuoso. Nuevamente se indica que obedecer a la autoridad, aunque esta interacción se da a través del respeto, se hace

para “salir del paso” o evitar problemas. Al preguntar si es su deber obedecer, declaran:

“Matías: No creo que por ser Carabinero tenga un criterio mejor al mío, entonces si yo siento que no estoy haciendo algo negativo, por qué tengo que dejar de hacerlo. Porque también pasa mucho eso en Carabineros, que se abusa de ese poco poder que tienen al estar vestidos de verde y tener una pistola en la mano, porque nosotros no conocemos quién es esa persona, simplemente le tenemos que hacer caso porque está vestido de Carabinero y eso a mí no me da ningún respaldo... por qué le tengo que hacer caso a alguien que pertenece a una institución que se ha pisado la cola una y otra vez cachai, o sea, no gracias.

Diego: Yo creo que sí, Carabineros merece, porque queramos o no, son una autoridad y ellos tienen el deber de hacer cumplir la ley mediante su autoridad, Carabineros va a recibir de mí toda obediencia siempre y cuando haya un respeto entre medio ¿cuándo yo siento que no le voy a hacer caso a Carabineros? Cuando él me empieza a faltar el respeto, cuando él me empieza a tratar mal, cuando me empieza a ningunear.

Constanza: Yo no siento la obligación de obedecerles, pero caigo en el “ahh te tengo que obedecer”, porque al fin y al cabo es una autoridad y no va a dejar de tener el poder sobre mi libertad, por ejemplo, entonces al final es como una obediencia obligada en ese sentido, en términos simples es como pa evitarte un problema” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio bajo).

En el grupo focal de adultos de NSE medio bajo, se expresó que la obediencia a la autoridad tiene que ver con aceptar que ellos son la autoridad, pero las y los participantes indican que a veces no se la merecen, porque no se han hecho respetar. Así, la mayoría está de acuerdo con que hay ocasiones donde los límites del uso del poder se sobrepasan y, como consecuencia, se cuestiona la autoridad.

“Vanessa: En ocasiones uno siente que esa autoridad no se la merecen, yo como ciudadana hay momentos que siento que no merecen mi respeto porque no se han hecho respetar, han hecho tantas cosas, uno ha visto y escuchado tantas cosas que de repente uno duda de esa autoridad y se va perdiendo la mirada que uno tenía de respeto, de que ellos te decían una cosa y era lo que ellos decían, ahora como que da lo mismo, porque tú sabes que en el fondo no actúan de buena fe ni de buena forma.

Omar: Yo creo que, dependiendo únicamente de las circunstancias, porque hay situaciones de riesgo, y lógicamente hay que hacerlo. Pero a veces hacen abuso de esa autoridad que tienen, como ha sido en las marchas, entonces va a depender de la situación, nada más” (Diálogo grupo adultos NSE medio bajo).

Finalmente, en el grupo focal de adultos de NSE medio alto, se consensuó por los participantes que sí es un deber obedecer a Carabineros, pues ellos son la autoridad. Al preguntar si creen que es su deber obedecer a la policía, lo primero que las y los participantes indicaron fue:

“Renato: Sí

Sara: Sí, porque en el fondo es la autoridad, es LA institución o en ese caso la persona que representa a esa institución que tiene la facultad, obviamente siempre dentro de un marco, pero si un carabinero me dice “para, muéstrame tus papeles”, uno lo hace, no sé si porque quizás es lo que quedó de otra época, pero uno lo que te dice el carabinero que hagas, lo haces

Gloria: Lo haces

Sara: Nunca me lo cuestionaría ni si quiera, es como si te para un carabinero obviamente uno para” (Diálogo grupo adultos NSE medio alto).

Se evidencia que el respeto es uno de los temas recurrentes en todos los grupos focales y que, de acuerdo a lo expuesto, emerge relacionado a la obediencia en la mayoría de los grupos focales. Al respecto, en ambos grupos focales de jóvenes hay acuerdo al expresar que existe una pérdida de respeto por la institución debido a su actuar. En el grupo correspondiente a participantes de NSE medio bajo, se expresa que debido a su actuar, no serían dignos de confianza, por tanto, tampoco son merecedores de respeto:

“Constanza: Con la cantidad de sucesos que ha ocurrido en la institución en su actuar, hoy en día perdieron todo el respeto que podían tener.

Daniela: Yo siento que... si fuera una institución más respetable, uno sentiría el derecho de obedecer porque sabrían que están haciendo las cosas justas, pero como hay algunos casos donde se pasan a llevar los derechos, no dan ganas de obedecer porque uno piensa que es injusto

Camilo: Yo siento que hay que obedecer, también siempre y cuando el respeto sea mutuo, porque el mismo hecho, que él sea una autoridad no le

da derecho de insultarme, tratarme mal, de bajarme a mí el perfil como persona no como un carabinero como él y ese aire de superioridad, yo pienso que esa es la barrera que traspasa el obedecer y el no obedecer (Diálogo grupo jóvenes NSE medio bajo).

En el grupo de jóvenes de NSE medio alto se indica que últimamente, a medida que pasan los años se le ha ido perdiendo respeto a la institución:

“Francisco: si bien uno tiene un respeto por la autoridad sobre todas las cosas, ahora último se le ha perdido el respeto a carabineros o la legitimidad que tienen ellos sobre la ciudadanía

Jaime: cuando los veo y me pasa en mayor manera, en la medida que pasan los años, como que ya no los respeto tanto, y las veces que sí he necesitado su ayuda, cuando me han robado o he tenido una emergencia, no han estado para mí en realidad, entonces sí me siento a veces defraudado” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio alto)

Por su parte, en el grupo de adultos de NSE medio alto se expresa algo similar al grupo focal de jóvenes de NSE medio bajo sobre la percepción general de pérdida de respeto y legitimidad, asociado a un sentimiento de decepción. Además, en este grupo focal se incorpora una reflexión que va en línea con la crisis de legitimidad, la cual consiste en la pérdida de credibilidad y confianza de amplios sectores de la población (Duce y Dammert, 2019), percibiéndose por las y los participantes, la inexistencia o escasez de respeto de parte de la sociedad hacia las autoridades. Es más, también se indica que “somos nosotros” quienes hemos deslegitimado a Carabineros, percibiéndose pena por la institución y decepción por cómo la sociedad ha sido con Carabineros:

“Yo siento pena por la institución, siento decepción porque como sociedad los hemos deslegitimado porque hoy día no hay un respeto partiendo desde la casa, no existe un respeto, el respeto, nosotros como sociedad. Le hemos quitado las armas legales que tenía Carabineros para poder ejercer el control, el control lo ejerce el Estado y es el único organismo que está facultado por todos los ciudadanos de ejercer la fuerza” (Renato, grupo adultos NSE medio alto).

En el grupo focal de adultos de NSE medio bajo, se indica que, al igual que en el grupo de jóvenes de NSE medio bajo, se indica directamente que son “ellos” – Carabineros– quienes han sido responsables de perder ese respeto:

“A la persona que es más calladita ellos van encima de esa gente, pero la gente que es flaite y chora como que les tienen un poco de miedo a enfrentarse. Entonces el respeto ellos lo han perdido porque ellos han tenido la culpa de que uno no los respete” (Vanessa, grupo adultos NSE medio bajo).

Existe un elemento generacional en relación al respeto, el cual es reconocido en la mayoría de los grupos focales. Al respecto, las generaciones mayores tendrían un respeto más profundo a Carabineros, el cual se podría explicar en parte, por concepciones arraigadas por la cultura del miedo a raíz de la dictadura, dado que Carabineros fue una de las instituciones que participó activamente en ella. En el grupo de jóvenes de NSE medio alto se indica:

“Francisco: Eso también depende de la generación, la generación más adulta le tiene como un respeto a Carabineros y vienen con esa educación de que hay que respetar a Carabineros porque son Carabineros no más po

Jacinta: yo creo que porque vivieron en dictadura igual...

Camila y Francisco: Sí po” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio alto).

En el grupo focal de adultos de NSE medio bajo se indica que además se observa que los jóvenes no le tendrían miedo a nada, a diferencia de ellos que respetan a la autoridad. Así, se vincula el miedo y el respeto a la institución:

“Valentina: A los cabros les da lo mismo, pasa un Carabinero y les da lo mismo, pero porque tenemos otra cultura y otra educación que viene de abajo y de otros tiempos, vimos otras cosas.

Omar: Tiene que ver con el temor por el asunto mismo de la dictadura, esa es la diferencia.

Valentina: Sí claro, mira no quería hablar de la dictadura, pero nosotros vivimos eso y nos marcó y por eso que somos más temerosos y somos padres más temerosos con nuestros hijos. Yo siento que la juventud hoy no tiene miedo, no tiene respeto o miedo, no siente eso que uno sentía” (Diálogo grupo adultos NSE medio bajo).

En el grupo de adultos de NSE medio alto se indica, al contrario, no tenerles miedo actualmente, pero sí durante los 80, periodo correspondiente a la dictadura. Además, se destaca el respeto a Carabineros como algo que se enseña o educa:

“Renato: Yo creo que antes sentíamos miedo a los Carabineros en los 80, hoy día no siento miedo a los Carabineros. Bueno, lo que pasa ahí, tú diste en el clavo, los que vivimos otra época, sabemos que al carabinero había que respetarlo.

Gloria: Porque nos enseñaron a respetarlos po, porque viene en el ADN, por lo menos mío todavía, sí que soy vieja sí” (Diálogo grupo adultos NSE medio alto).

Por último, cabe mencionar que hay consenso de forma transversal en los cuatro grupos focales, en que el uso adecuado del poder policial se transgrede cuando se realizan procedimientos injustos o injustificados, así también cuando Carabineros abusa de su poder, traspasando los límites establecidos por los ciudadanos/as. En el grupo de adultos de NSE medio alto, también se menciona que los límites tienen relación con las leyes y derechos, por tanto, se debe asegurar el uso proporcional de la fuerza. Al respecto, se expresa:

“El uso de la fuerza desmedida, sabemos que la fuerza tiene que ser proporcional, si le tiré una pluma y él me responde con un balazo, eso a mí me parece que no corresponde, entonces como que sí, pero dentro de lo que tiene que ver con los derechos también” (Karla, grupo adultos NSE medio alto).

En el grupo focal de adultos de NSE medio bajo, declaran:

“Valeria: Cuando hacen abuso de su poder, por ejemplo

Omar: Por lo mismo de las protestas, por ejemplo, los camioneros, si yo corto el tránsito a mí me llevan detenido y de una, pero lo que pasó con los camioneros, o sea yo viajé al sur esos días y fue un tema” (Diálogo grupo adultos NSE medio bajo).

En síntesis, en relación a la obediencia, se obtiene que existe consenso en algunos grupos y en otros no. En el grupo focal de jóvenes de NSE medio alto, existe consenso al indicar que por su parte obedecen a Carabineros para evitarse problemas, porque el costo de no obedecer sería muy grande. El grupo focal de

adultos de NSE medio alto también obtuvo consenso sobre el tema, concluyendo que sí es obligación obedecer a Carabineros, pues son la autoridad y se les enseñó a respetarla.

Los grupos focales de jóvenes y adultos de NSE medio bajo, no tuvieron consenso al respecto. En el grupo de jóvenes se indica por una parte que se ha abusado de su poder y se ha perdido credibilidad, mientras que por otro lado se indica que sí es obligación obedecer, pero ello solo ocurriría en tanto la relación estuviera mediada por el respeto.

Finalmente, se discute que el respeto estaría muy ligado a la obediencia a la autoridad, pues, se extrae que el respeto constituiría el límite de la autoridad, en tanto, se obedecería a la autoridad de Carabineros siempre y cuando se actúe con respeto hacia las personas y no transgreda ese límite abusando del poder.

Alineamiento moral: Imagen institucional deteriorada

Tal como se ha mencionado anteriormente, el alineamiento moral con Carabineros, tiene relación con la distancia valórica que ven las y los participantes entre ellos y Carabineros. Mientras más valores tengan en común, tendrán mayor cercanía con la institución y, por tanto, mayor sintonía con los valores que esta representa. Se evidencia consenso en el diálogo que se desarrolla en la mayoría de los grupos. Se destaca que los grupos donde hay consenso entre las y los participantes, existen principalmente acuerdos en relación a no sentirse alineado moralmente con Carabineros, dado que antes existían valores que se han ido perdiendo, al punto que los participantes más jóvenes declaran que no encuentran valores rescatables en Carabineros.

En el grupo focal de jóvenes de NSE medio bajo, se evidencia consenso en no sentirse alineado moralmente con Carabineros. Se indica que no se sienten representados por la institución y no encontrando valores rescatables, por tanto, no es posible sentirse identificado. Lemas como “un amigo en tu camino” no se reproducirían en lo cotidiano. Las y los participantes expresan:

“Diego: Hoy día el problema de Carabineros es la falta de valores, no me siento representado por eso (...) realmente como los veo no me representan,

“Un amigo en tu camino”, o sea, todos los valores que dicen ellos tener no veo que los ejecuten en la vida real

Constanza: Jamás podría identificarme con ellos porque siento que mi persona dista demasiado de la calidad de personas que ellos son como institución. (...) Y al final Carabineros es como una institución creada para proteger los ideales de algunos y no de todos, como es la mayoría de las policías, la mayoría de las instituciones po” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio bajo).

En el grupo focal de jóvenes de NSE medio alto, existe acuerdo en las y los participantes al expresar que no se sienten representados por Carabineros, al igual que el otro grupo focal de jóvenes, no encuentran valores en la institución y agregan que considerando los últimos sucesos se sienten más distantes de ellos, declarando que ya ni siquiera se sorprenden cuando escuchan que ha ocurrido un nuevo escándalo. Al igual que en el grupo focal anterior, se declara que lemas como “orden y patria” y “un amigo en tu camino”, son solo simbolismos vacíos, pues no se consideran al ejercer el poder.

“Cuando hablan de valor, lo único que se me imagina de Carabineros son lemas, pero poco contenido “un amigo en tu camino”, “orden y patria”, “duerme tranquila niña inocente”, ninguno de esos valores que se supone, que es una autoridad que está dispuesta a ayudar a la ciudadanía, no hay un clic para mí entre el valor que debería emanar de Carabineros y lo que yo podría rescatar de ellos, solo es lema, pero poco contenido” (Jacinta, grupo jóvenes NSE medio alto).

Por su parte, en el grupo focal de adultos de NSE medio bajo, indica que la confianza, credibilidad y respeto se han ido perdiendo, emergiendo a su vez, temor en pensar con qué tipo de Carabinero se está interactuando. Se expresa:

“Valeria: La institución ha perdido mucha credibilidad, entonces la gente ya no tiene tanta confianza

Omar: mi percepción es que ha cambiado, antiguamente al Carabinero se le respetaba y consideraba mucho, pero con los acontecimientos en el último tiempo ha ido cambiando y lamentablemente se echa a perder toda una institución por algunos, pero sí lamentablemente se ha sabido de tantos casos que están metidos en cosas raras y eso hecha a perder la imagen general de la institución” (Diálogo grupo adultos NSE medio bajo).

En el único grupo que no existe consenso es en el de adultos de NSE medio alto, donde se indica por una parte que se desconoce qué es lo que representaría a Carabineros y, por otro lado, se reflexiona que la institución sí representa a las y los chilenos. Se reflexionó que las personas sí se verían representados, pues al igual que hay ciudadanos/as que no respetan las reglas, pasa lo mismo con funcionarios policiales. Esto sería un problema, pues como autoridades se esperaría que fueran dignos de confianza y que actuaran en concordancia a ello, erigiéndose como modelos para el resto de la sociedad, sin embargo, últimamente hasta se perdió la “admiración” que existía por ellos.

“Sara: Yo creo que sí representa a los chilenos y creo que ese es el problema, porque en el fondo, así como hay gente que considera que la ley es casi optativa, hay Carabineros que consideran que es casi optativo seguir las reglas o no, es lo que yo decía, ¿los Carabineros deben ser un reflejo de la sociedad? No, deben ser mejores que la sociedad, ¿hoy día son mejores que la sociedad? Mmm no necesariamente

Gloria: Están igual, tení razón

Sara: Y uno espera eso, que sean mejores que la sociedad, que sean un modelo a seguir, algo más insigne, algo que uno pueda respetar siempre. Entonces yo creo que sí, que sí representa a los chilenos

Gloria: Se perdió hasta la admiración por Carabineros” (Diálogo grupo adultos NSE medio alto).

También se reflexiona en este grupo, que para sentirse representado es muy relevante el “ser comunidad” y el respeto. Se reflexiona que el lema “orden y patria” podría interpretarse como tales elementos, siendo desde esa perspectiva representativo. Sara indica:

“Entonces por qué en regiones hay este respeto, porque es una comunidad, la clave es que es una comunidad y en el fondo cuando tú pensai en el “orden y patria” es como si la patria fuera una unidad, como una única comunidad, entonces si lo pensai así tiene mucho sentido el “orden y patria”, entonces ¿te podría representar si tú pensarai que patria significa comunidad y orden que todos nos respetamos?, sí po obvio que te representa cachai, si sacai el factor persona, sí yo creo que me representa” (Sara, grupo adultos NSE medio alto).

En síntesis, respecto al alineamiento moral de las y los participantes con Carabineros, se puede indicar que casi de forma unánime las y los participantes se encuentran de acuerdo en no sentirse representados por los valores de Carabineros, dado que se considera una institución que ha perdido ciertos valores. En este sentido, se puede indicar que en general existe distancia con la institución y, por tanto, escasa sintonía valórica. Solo en el grupo focal de adultos de NSE medio alto no hubo consenso al respecto.

Percepciones y experiencias de justicia procedimental

Este apartado se corresponde con el análisis de las perspectivas respecto al trato y procedimientos que efectúa Carabineros. Al respecto se profundiza en las experiencias que han vivido las y los participantes, así también se comentan experiencias sobre sus conocidos y cercanos, permitiéndonos conocer las distintas perspectivas.

Procedimientos injustos

Si bien en los grupos focales de adultos, se reconocen en sus experiencias procedimientos que han sido llevados a cabo de forma adecuada, también se da cuenta de percepciones de injusticia procedimental a raíz de situaciones en las cuales Carabineros ha procedido sin actuar en correspondencia con la ley. En el grupo de adultos de NSE medio bajo, hay consenso en la percepción de injusticia procedimental. Las y los participantes comentan experiencias en las cuales se evidenciaron procedimientos irregulares, debido a que con quienes habían tenido alguna situación de conflicto, eran familiares de Carabineros:

“Omar: Me pasó algo similar cuando nos chocaron y volcamos, el conductor del otro vehículo era hijo de un suboficial y se fue directo al hospital y yo me fui detenido directo a comisaría y no llegaba nunca. Después cuando nos enteramos del tipo llegó como a las 6 horas a la comisaría y no le querían ni tomar la alcoholemia (...) tuve que pagar la bencina porque supuestamente no tenían bencina para ir a tomarle la alcoholemia al detenido. (...) Estaban evitando hacer el trámite porque era un hijo de suboficial de Carabineros

Valentina: ocurría mucho, lo mismo que te sacaban un parte y decían “ay es que tengo un amigo” y ya te sacaban el parte, lo mismo” (Diálogo grupo adultos NSE medio bajo).

Por su parte, en el grupo focal de adultos de NSE medio alto no existe consenso al respecto, por una parte, se declara que se les ha deslegitimado y no están respaldados para actuar con el rigor que se requiere, mientras que, por otro lado, perciben injusticias en procedimientos. Sobre esto último se expresa:

“Gloria: A mí me pasó que iba en carretera a 140 y me paran en zona de 80, me orillé asumida y el carabinero me pide los documentos y me dice “señora venía a 140 en zona de 80” sí, nada que hacer. Y mi perro empieza a ladrar, entonces me dice “¿le tiene miedo al uniforme?” no al contrario, porque en la familia hay carabineros. Y me dice “sí ¿y qué rango tiene?” no tengo idea le dije, es mi primo, y me dice “ay y ¿trabaja dónde?” aquí en Santiago le digo, de hecho, ahora está en una reunión con la presidenta Bachelet, me dijo “Ya, mire no le vamos a pasar el parte ni le vamos a quitar los documentos, pero por favor cuide la velocidad” o sea, yo jamás dije oye que mi primo, ni nada y era para sacarme el parte y quitarme los documentos y yo iba a asumir

Sara: No puede ser, lo que debería pasar cada vez que le sacan un parte a un familiar del capitán o lo que sea, sáquele el parte y se acabó, o sea por qué no te van a sacar el parte” (Diálogo grupo adultos NSE medio alto).

También cabe señalar que existen apreciaciones de ineficacia en los procedimientos. Al respecto, destacar que si bien de acuerdo a la teoría de justicia procedimental, la eficacia no corresponde a un predictor de legitimidad debido a su débil relación con ésta (Huq, et al., 2016), en los grupos focales de jóvenes se percibe la emergencia de una sensación de ineficacia de la institución en cuanto a sus procedimientos. En el caso del grupo focal de jóvenes de NSE medio alto, se observa consenso en que la institución no se encuentra funcionando bien y presenta problemas de fondo, expresando sentir inoperancia en su actuar:

“Francisco: O sea obviamente uno está enojado con ellos porque no están funcionando bien po, si funcionaran bien no estaríamos enojados ni hablando sobre ellos po cachai

Jaime: Por suerte, no tengo como el miedo de que me vayan a estafar, pero los encuentro inoperantes” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio alto).

En este mismo grupo de jóvenes de NSE medio alto, se expresa que ello podría ser causa de la escasa preparación que reciben los funcionarios policiales, en especial al “Personal de Nombramiento Institucional”, que corresponde a los grados de

carabinero, cabo 1° y cabo 2°, sargento 1° y sargento 2°, y suboficial mayor y suboficial (Carabineros de Chile, s.f.). Al respecto se indica:

“Katy: No hay preparación en ellos, es gente que no le piden PSU, que de repente no tiene tanta educación y que tiran a los leones ¿cachai? Tampoco les entregan esa formación

Jaime: No es como que salgan en un día a la calle, tienen que estar un par de años, y después deberían tener una capacitación continua, sino, cómo esperai que a alguien que nunca le enseñaron nada, porque probablemente tampoco aprendió tanto en el colegio, salga a la calle a intentar controlar situaciones complicadas” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio alto).

En el grupo de jóvenes de NSE medio bajo, se comentan situaciones en las cuales Carabineros tuvo un actuar poco resolutivo, prestando escaso apoyo a las víctimas de las situaciones. Una de las experiencias comentadas corresponde a la situación de acoso que experimenta una de las participantes, en la cual, pese a que ha realizado numerosas denuncias, Carabineros no la ha ayudado:

“Porque vivo una situación de acoso hace unos meses y más allá de ir a mi casa y llevarme a la comisaría a hacer una declaración, no me han ayudado en nada, una vez el tipo estaba cerca de la casa, sabían dónde estaba y ellos prefirieron agarrarme y llevarme a mí a la comisaría que agarrar al weón y llevárselo a él, con la justificación de que primero es el resguardo de la víctima y yo estaba dentro de mi casa, era imposible que me hubiera pasado algo, no me ayudaron” (Constanza, grupo jóvenes NSE medio bajo).

En este grupo focal de jóvenes de NSE medio bajo, se reflexiona también que debido a la ineficacia en el actuar policial, se puede comprender que las personas busquen hacer justicia por sus propias manos, a través de formas violentas de resolución de conflictos, tales como las detenciones ciudadanas:

“Matías: Finalmente la gente va a empezar a hacer justicia con sus propias manos, que es lo que ha pasado en el centro muchas veces, o sea Carabineros ya no hace nada, entonces qué es lo que hace la gente “oye ¿pa qué los vay a llamar? ¿qué van a hacer Carabineros?” saquémosle la chucha para que por lo último se vaya maletiao

Diego: Y finalmente eso es lo peor porque la detención ciudadana hace que un grupo de gente que no sabe cómo hacer para reducirlo no más, le peguen hasta que el weón quede inconsciente o lo maten y ya ha pasado. Entonces

finalmente lo que están creando ellos es que la gente tome por sus propias manos la justicia, que es lo que no puede pasar, se supone que Carabineros tiene que tener el criterio para que no pase eso” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio bajo).

En resumen, se desprende que los grupos focales de jóvenes perciben principalmente ineficacia en los procedimientos de Carabineros, mientras que los grupos focales de adultos perciben injusticia procedimental, sobre todo en el grupo de adultos de NSE medio bajo. Así, las perspectivas respecto a los procedimientos llevados a cabo por Carabineros evidencian distinciones principalmente respecto a la edad, revelándose de forma transversal percepciones negativas, tales como la ineficacia e injusticia. Al respecto, si bien la ineficacia se ha relacionado de forma débil con la legitimidad (Huq, et al., 2016), es un dato que emergió en ambos grupos focales de jóvenes, por tanto, se consideró como un elemento relevante de evidenciar.

Desigualdad de trato a distintos grupos de la sociedad

De manera transversal, en todos los grupos focales existe consenso en las y los participantes en percibir que Carabineros entrega un trato desigual a distintos sectores de la población. Esto es fundamental, en tanto, al percibir tratos injustos de parte de la autoridad, entonces se debilitan las percepciones sobre la legitimidad policial. Lo primero que se señala en cada uno de los grupos focales, es la existencia de un trato diferente de acuerdo al NSE. En el grupo de jóvenes de NSE medio bajo al preguntar si perciben que Carabineros trata de forma desigual a ciertos grupos de la población, responden:

“Matías: Absolutamente

Constanza: Sí, yo pienso que todo es por clase social, de Plaza Italia pa arriba el mundo es uno, de Plaza Italia pa abajo es otro, de Plaza Italia pa arriba las protestas son resguardadas por Carabineros, gente que anda con cuchillos, pistolas, escudos, weones ridículos, pero hay que protegerlos, te agarran a chuchás y el paco ahí mirando. (...) Pero tú estay en tu protesta cantando un par de weás, te mojan entero, te dejan tapao en gas y te agarran a palos y fuiste un cuarto de violento porque estabai golpeando una olla” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio bajo).

Así, en el grupo focal de jóvenes de NSE medio alto, existe consenso al percibir estas mismas desigualdades, se expresa:

“Camila: Ejemplo... en las noticias la otra vez hace tiempo, salió que un gayo estaba disparando en Providencia y lo trataron con pinzas y las manifestaciones cuando yo iba caminando y me pegaron un lumazo en el brazo cachai, como que... es muy diferente porque no saben con quién se van a cruzar de Plaza Italia pa arriba, el hijo de quién, entonces ahí hay un trato muy diferente

Francisco: Me imagino que ellos saben con quién no hacer las cosas y con quién hacerlo

Camila: Sí po, dónde abusan, donde pegan, dónde tratan con la punta del pie, dónde con pinzas

Katy: O sea, debería ser parejo pa todos” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio alto).

En el grupo focal adultos de NSE medio bajo se observa que de forma consensuada perciben que existen desigualdades en el trato otorgado por Carabineros. Así, al igual que en el grupo focal de jóvenes de NSE medio alto, se indica que Carabineros discrimina de acuerdo al NSE que perciben de la o el ciudadano y, a partir de ello, evalúa de dónde puede sacar provecho. Al preguntarles si perciben un trato desigual en ciertos grupos, responden:

“Omar: Sí totalmente, es distinto el trato a cada clase social, eso siempre ha sido

Vanessa: Ven de dónde pueden sacar provecho también po

Patricio: Claro, de ahí el asunto de que la ley no es pareja para todos po, lamentablemente. No es el trato igual para todos como debiera ser, yo creo que va por el tipo de clase social

Valeria: Depende del barrio donde tú estés o la comuna en dónde vivas, ahí es la diferencia de trato que tiene el Carabinero, porque si es en el barrio alto es totalmente diferente a un barrio marginal” (Diálogo grupo adultos NSE medio bajo).

En el grupo focal adultos de NSE medio alto, al igual que en el grupo anterior de adultos de NSE medio bajo, se declara que la distinción de trato sería a partir de la zona geográfica en la que se interactúa con Carabineros, de forma que una

comisaría de La Pintana tendría -eventualmente- distintas interacciones entre ciudadanía y Carabineros, que una comisaría ubicada en Las Condes. Hay consenso al percibir diferencias de trato de acuerdo a la comuna en la que se dé la interacción:

“No tendrá que ver también con la comisaría, porque yo dos veces que fui a la comisaría porque me robaron cosas, fui a la de Las Tranqueras y había una persona dejando una denuncia, estaba yo y Giordi Castell y estábamos esperando y todos hicimos el mismo trámite, como que no hubo ni una diferencia y a mí me pasa que siento que puede tener que ver con el lugar dónde está la comisaría” (Sara, grupo adultos NSE medio alto).

Otro de los grupos de la población con los que existe un trato distinto por parte de Carabineros, es por una parte con los grupos del rechazo y camioneros y, por otra parte, los grupos de estudiantes. Se observa un componente discriminatorio por identificación política que incide al momento de la interacción entre ciudadanía y Carabineros. Sobre ello se reflexionó en la mayoría de los grupos, cómo se escoltaban las marchas del rechazo y camioneros, mientras que las de estudiantes eran reprimidas fuertemente. En el grupo de jóvenes de NSE medio alto, existe consenso al expresar que las diferencias de trato con ciertos grupos tienen relación con discriminar a quienes pueden considerarse como simpatizantes de sectores de izquierda y a favorecer a quienes se considere como simpatizantes de sectores de derecha:

“Jacinta: Yo agregaría un componente político, se me imaginan marchas de militantes de izquierda y marchas de militantes de derecha. (...) O sea, mi experiencia en una marcha de izquierda un 11 de septiembre es muy distinta frente a no sé, la sede de Renovación Nacional está muy cerca de mi casa, y el trato que le dan es notoriamente distinto.

Camila: Con los camioneros también se da mucho, es notoria la diferencia, se nota que los apoyan” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio alto).

Por su parte, las y los participantes del grupo focal de jóvenes de NSE medio bajo expresan que existe una protección evidente hacia ciertos grupos, de forma que se resguarda a la elite social. Al respecto declaran:

“Me encantaría que Carabineros defendiera de la misma forma a los estudiantes que como cuando los del rechazo salían a marchar y ellos los escoltaban, si hicieran eso también con los estudiantes yo lo valoraría y me sentiría identificado a lo mejor con eso, pero no lo hacen con el pueblo o con la ciudadanía, lo hacen con una elite y lo peor de todo es que los Carabineros que van resguardando esa elite ni siquiera vienen de esa elite, la mayoría vienen del otro lado cachai. (...) Hay una protección política que es fuerte igual po, que se nota” (Matías, grupo jóvenes NSE medio bajo).

En el grupo de adultos de NSE medio bajo, se percibe también de forma consensuada, que existe un trato distintivo para camioneros. En este caso se expresa:

“Por lo mismo de las protestas, por ejemplo, los camioneros, si yo corto el tránsito a mí me llevan detenido y de una, pero lo que pasó con los camioneros, o sea yo viajé al sur esos días y fue un tema. Nos demoramos 12 horas y qué respeto le voy a tener a ese Carabinero que está ahí compartiendo con el camionero un vaso de vino. Entonces hay situaciones, si hubiese habido un accidente y te dan instrucciones de desviarte, te creo, pero esta cuestión que es un paro de camioneros, éramos muchos vehículos que no podíamos avanzar y ellos no estaban cumpliendo una labor adecuada.” (Omar, grupo adultos NSE medio bajo).

Por último, se evidencia en las experiencias de las y los participantes de ambos grupos focales de jóvenes, que el trato de Carabineros no ha sido adecuado y ha existido violencia policial durante los últimos años. Así también lo hacen las y los participantes del grupo focal de adultos de NSE medio bajo, pero en ese caso, hay consenso en reconocer violencia en ambas direcciones, tanto por el control social como por el cambio. En el caso del grupo focal de adultos de NSE medio bajo, se expresa:

“Por eso ahora las mismas marchas son más violentas, porque los cabros son más jóvenes y no le tienen miedo ni respeto a nada, por ambos lados, civiles y Carabineros, van al choque como sea y no hay respeto por ninguno. Porque los chiquillos de primera línea van al choque no más po. (...) Y por qué ahora existe, porque no hay más respeto, o sea porque la institución tampoco se ha ganado el respeto.” (Vanessa, grupo adultos NSE medio bajo).

Por su parte, en el caso del grupo focal de jóvenes de NSE medio bajo se comenta que Carabineros en contextos de represión de marchas, se dedica a combatir a quienes se ven más débiles. Se declara:

“Yo para el estallido social, cuando estaba arrancando de Carabineros, escuchaba cuando se bajaban de los piquetes, cómo gritaban “a ese, al eslabón más débil”, yo soy de contextura más grande y nunca se me fue ningún paco directo, se les hacía más fácil pescar a los más lentos, a los viejitos, a los escolares, a quién ellos realmente podían reducir, los que están ahí y en verdad no están arrancando es porque no hicieron nada. Hay muchos casos de gente que sale de la pega y porque había una protesta afuera se fue detenida, porque no quiso correr ni formar parte de la protesta” (Diego, grupo jóvenes NSE medio bajo).

En el caso del grupo focal de jóvenes de NSE medio alto, una de las participantes declara haber experimentado la violencia policial, sintiéndose vulnerada e imposibilitada de poder hacer algo al respecto. Manifiesta:

“Yo en el estallido participé activamente, y haciendo nada me pegaron lumazos, llegué al trabajo con los brazos morados, a mi pareja la detuvieron. Yo a los carabineros les tengo miedo, a que me detengan, me toqueteen, me violen. Y esa vez que me pegaron yo en verdad no estaba haciendo nada, fui a buscar mi bici y hicieron una encerrona en dignidad y me llegó un lumazo y es una rabia que te da porque de verdad tú no estás haciendo nada y me fui llorando de rabia porque eran weones gigantes que tiraban palos a la persona que se les cruzara...” (Camila, grupo jóvenes NSE medio alto).

En síntesis, respecto a la percepción de trato otorgado por Carabineros, cabe destacar que en todos los grupos focales existe consenso en las y los participantes al percibir un trato desigual para distintos grupos de la sociedad. Sobre ello, lo primero que se percibe en cada uno de los grupos focales es la existencia de un trato diferente de acuerdo al NSE del ciudadano/a con el que se interactúa. De forma transversal las y los participantes perciben que las diferencias de trato se dan de acuerdo al sector en el cual se interactúa con Carabineros. Así, el trato podría variar de comuna en comuna, otorgándose un mejor trato en comunas de NSE más altos. En casi todos los grupos focales, a excepción del grupo focal de adultos de NSE medio alto se reconoce que esto está relacionado con otorgar un mejor trato a ciudadanos/as que tienen más poder económico. Asimismo, en casi todos los

grupos focales, a excepción del grupo focal de adultos de NSE medio alto, se reconoce que existen diferencias de trato de acuerdo a la presunción que haga Carabineros respecto a la identificación política del ciudadano/a.

Legitimidad y justicia procedimental de Carabineros: Disposiciones a la obediencia

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se observa que las y los participantes vincularon naturalmente la legitimidad con la justicia procedimental al dialogar respecto a la obediencia a la autoridad. En este punto, las y los participantes discutieron respecto a si es su deber o no obedecer a Carabineros, evidenciando que existen diferencias en sus disposiciones, las cuales a su vez, dan cuenta de percepciones de menor y mayor legitimidad.

Al respecto, se pueden distinguir tres tipos de disposiciones a la obediencia a Carabineros. Por una parte, se identifica la **obediencia incondicional**, en la cual se obedece el mandato o instrucción que entrega Carabineros, sin dudar de su autoridad. En este caso, se obedece de forma voluntaria el mandato y no es sometido a cuestionamiento, de manera que se renuncia de alguna forma al escrutinio personal. Esta disposición daría cuenta de compromiso con la autoridad y es la que refleja mayor legitimidad. Se puede observar esta disposición especialmente en el grupo de adultos de NSE medio alto, donde al preguntarles si creen que es su deber obedecer a la policía, expresaron rápidamente:

“Renato: Sí

Sara: Sí, porque en el fondo es la autoridad, es LA institución o en ese caso la persona que representa a esa institución que tiene la facultad, obviamente siempre dentro de un marco, pero si un carabinero me dice “para, muéstrame tus papeles”, uno lo hace, no sé si porque quizás es lo que quedó de otra época, pero uno lo que te dice el carabinero que hagas, lo haces

Gloria: Lo haces

Sara: Nunca me lo cuestionaría ni si quiera, es como si te para un carabinero obviamente uno para” (Diálogo grupo adultos, NSE medio alto).

Por otro lado, se diferencia característicamente la **obediencia condicionada al respeto**, en la cual se obedece el mandato o instrucción que emite Carabineros solo en caso de que el trato que se brinda sea a través del respeto. El respeto constituiría entonces una condición o requisito para que se otorgue la obediencia, mientras que su carencia llevaría a cuestionar a la autoridad. Esta disposición se puede observar principalmente en los grupos de adultos y jóvenes de NSE medio bajo. En el grupo de jóvenes de NSE medio bajo se expresa:

“Yo creo que sí, Carabineros merece, porque queramos o no, son una autoridad y ellos tienen el deber de hacer cumplir la ley mediante su autoridad, Carabineros va a recibir de mi toda obediencia siempre y cuando haya un respeto entre medio ¿cuándo yo siento que no le voy a hacer caso a Carabineros? Cuando él me empieza a faltar el respeto, cuando él me empieza a tratar mal, cuando me empieza a ningunear” (Diego, grupo jóvenes NSE medio bajo)

Y en el grupo de adultos de NSE medio bajo, se declara:

“En ocasiones uno siente que esa autoridad no se la merecen, yo como ciudadana hay momentos que siento que no merecen mi respeto porque no se han hecho respetar, han hecho tantas cosas, uno ha visto y escuchado tantas cosas que de repente uno duda de esa autoridad y se va perdiendo la mirada que uno tenía de respeto” (Vanessa, grupo adultos NSE medio bajo).

Por último, se encuentra la **obediencia obligada** definida así a partir de una codificación *en vivo*, es decir una expresión que emergió literalmente desde el lenguaje de los mismos participantes. En este caso, se obedece el mandato o instrucción entregada por Carabineros de una forma instrumental porque se considera que no queda otra opción dado que el costo de no obedecer es grande. Esta disposición no conlleva un compromiso con la autoridad y es la que da cuenta de menor legitimidad, pues si bien se obedece, se hace en base al miedo a la autoridad. Se puede observar principalmente en grupos de jóvenes de NSE medio bajo y medio alto. En el grupo de NSE medio bajo se declara:

“Yo no siento la obligación de obedecerles, pero caigo en el “ahh te tengo que obedecer”, porque al fin y al cabo es una autoridad y no va a dejar de tener el poder sobre mi libertad, por ejemplo, entonces al final es como una

obediencia obligada en ese sentido, en términos simples es como pa evitarte un problema” (Constanza, grupo jóvenes NSE medio bajo).

Al respecto, los jóvenes del grupo de NSE medio alto expresan:

“Jaime: Claro, y te hací el weón, y lo hací, pero como te digo siempre reacio a hacerlo porque yo sí creo muchas veces estar en lo correcto en situaciones estresantes y los pacos son los pacos, así que qué le vai a hacer

Camila: Yo creo que igual depende de las circunstancias, pero si me llego a topar con un paco y el weon me dice “muévete”, me muevo ¿cachai?

Jaime: El costo de no hacerlo es muy grande

Camila: Sí cachai, como que ya, lo hago, como que entre eso a que me lleven detenida, cedo ¿cachai?

Daniela: Siiii po, pa evitar” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio alto).

La vinculación entre justicia procedimental y legitimidad se puede observar de forma más evidente en la obediencia condicionada al respeto. En este caso, se observa legitimidad a la autoridad siempre y cuando exista una percepción positiva de justicia procedimental en cuanto al trato otorgado. De acuerdo a ello, se espera que Carabineros brinde un trato respetuoso en su actuar para que se legitime su derecho de ejercer la autoridad.

Respecto a las disposiciones a la obediencia, cabe considerar también, que éstas se entrelazan con las emociones de las y los participantes hacia Carabineros. Se puede señalar que existen percepciones generalizadas que se asocian más bien a sentimientos negativos frente a la institución: pena, miedo, decepción, desprotección, rabia, rechazo, desconfianza. De forma transversal en los grupos focales de adultos, los participantes declaran sentir desconfianza en algún aspecto hacia Carabineros. En el grupo focal de adultos de NSE medio alto, se expresa sentir de desconfianza por desconocer la intención del funcionario/a con el que se interactúa.

“En el pasado era distinto a cómo está hoy día la situación, porque uno veía un carabinero antes y se sentía protegido, se sentía en confianza con él, hoy

día no sabemos si es un enemigo o es un delincuente o es alguien que va a abusar de nosotros” (Roberto, grupo adultos NSE medio alto).

En el grupo focal de adultos de NSE medio bajo, se indica nuevamente que el sentir ante la institución de Carabineros ha cambiado, de forma que al día de hoy han perdido la confianza y credibilidad. Así lo indica Valeria:

“Antes de verdad te sentías como protegida si había un Carabinero cerca, en este minuto tú te sentís como desprotegida porque o sea siento yo, esa es mi percepción, que la institución ha perdido mucha credibilidad, entonces la gente ya no tiene tanta confianza” (Valeria, grupo adultos NSE medio bajo).

Ahora bien, las emociones que se encuentran más generalizadas en los grupos de jóvenes y adultos jóvenes se relacionan con un rechazo a la autoridad. Así, en el caso del grupo focal de jóvenes de NSE medio alto, se observa rechazo ante la ineficacia de la autoridad policial. Se expresa al respecto:

“Por suerte no me da miedo que me pare un paco en la calle porque no me va a robar, pero tampoco me va a ayudar ¿cachai? Los encuentro inoperantes, ya no les tengo mucho respeto la verdad.” (Jaime, grupo jóvenes NSE medio alto).

Ahora bien, en el grupo de jóvenes de NSE medio bajo, se perciben mayormente emociones de rabia e intimidación, por las situaciones por las cuales ha pasado la institución.

“Diego: Muchas veces cuando me los encuentro por la calle, me siento intimidado por ellos, ya no estoy seguro de que sean personas correctas, no sé cómo vayan a reaccionar, me intimida el tener que llegar a una discusión o confrontación con ellos, me dificulta eso.

Constanza: A mí personalmente Carabineros me produce desconfianza” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio bajo).

De acuerdo a lo anterior, ambos grupos de adultos declaran sentir principalmente desconfianza y destacan que algo ha cambiado porque en el pasado se confiaba más en Carabineros, mientras que los grupos de jóvenes expresan rechazo ante la institución y sus funcionarios. Ello se correspondería en parte, con las disposiciones a la obediencia a Carabineros que presentan.

En este sentido, se observa que los grupos de jóvenes expresan rechazo a la autoridad policial, lo cual se corresponde con su disposición a una obediencia obligada primordialmente. En el caso de los grupos de adultos, el grupo de NSE medio bajo expresa pérdida de credibilidad en la institución, por tanto, no existe una disposición de compromiso y legitimidad a ciegas ante Carabineros, comprendiéndose la condición de respeto para que se otorgue legitimidad y consentimiento al ejercicio de la autoridad policial. Por último, en el caso de los adultos de NSE medio alto, sus emociones no se condicen plenamente con sus disposiciones a la obediencia, dado que por una parte expresan sentir desconfianza ante Carabineros, sin embargo, se observa una obediencia incondicional en la mayoría de los participantes de este grupo. Ello podría explicarse quizás por presentar posturas más conservadoras donde se les ha enseñado el respeto hacia Carabineros, por tanto, es algo más arraigado en este grupo.

Conocimiento experiencial sobre el uso adecuado del poder policial

Por último, se presentó a cada uno de los grupos, distintos escenarios de procedimientos policiales donde Carabineros interactúa con personas que se encuentran en condiciones más desaventajadas en la estructura de posiciones sociales, tales como migrantes, vendedores ambulantes y ladrones. La idea fue proponer distintas situaciones donde se expusiera un trato o desigual o de violencia policial, con la finalidad de que los distintos grupos dialogaran respecto del uso apropiado del poder policial en cada una de estas, analizando si para cada uno de los grupos se transgredía o no el límite que ellos establecían sobre el uso adecuado del poder. En este sentido, se buscó ampliar el análisis de las interacciones entre policías y ciudadanos, considerando qué tipo de poder se ejercía, cuándo y dónde.

En cada una de las situaciones se planteó un escenario en el cual se preguntó a las y los participantes ¿cómo describirían el trato de Carabineros y por qué apoyan o no el actuar que tuvo en estas situaciones? En el caso de la **situación número uno**, se planteó: “Carabineros hace un control de identidad a un inmigrante que no tiene su documentación al día, debido a ello lo detienen en la vía pública y posteriormente lo llevan a un retén para mantenerlo en detención antes de deportarlo a su país”.

En el grupo focal de adultos de NSE medio alto, se discute primeramente respecto a qué procedimiento es el que Carabineros realmente debería haber efectuado en ese caso acorde a la ley, concluyéndose que lo realizado no es lo que la ley señala. Al respecto, no hay consenso entre las y los participantes pues, por una parte, se declara apoyo en el procedimiento y actuar policial, y por otro lado, algunos participantes indican que, aunque les parece bien ese procedimiento y deberíamos avanzar para que ese fuera el marco legal, no es lo que actualmente la ley indica que se debe hacer, por tanto, no apoyan ese actuar.

En este caso se percibe apoyo con Carabineros, porque trataron adecuadamente a las personas y además les gustaría que se aplicara ese procedimiento. Sin embargo, no se apoya ni legitima este actuar dado que no es lo que la ley indica. Sara expresa:

“A mí me puede gustar o no cómo funciona, pero entiendo que así no es la ley, por lo tanto, aunque a mí me pareciera bien o mal, creo que está mal esa forma de actuar, porque da lo mismo si a mí me parece. (...) Entonces creo que, aunque quizás a mí no me parecería una mala idea que pase esto, yo creo que está mal porque no es lo que hay que hacer. No apoyo ese actuar, porque lo que entiendo de la ley es que no es así.” (Sara, grupo adultos NSE medio alto).

Posteriormente se produce cierta tensión entre los participantes evidenciándose dos bloques que dialogaban respecto a la primera situación planteada. Por una parte, se empatizó con los inmigrantes y, por otro lado, se distinguió una percepción negativa de los inmigrantes. Considerando la postura que tomaron estos últimos participantes, se observa la emergencia de fronteras simbólicas (Lamont y Molnar, 2002) que funcionaron como un límite para diferenciarlos de los inmigrantes. Así, las fronteras simbólicas, explican la categorización en distintos grupos de acuerdo a diversos elementos, donde se construye un “ellos” frente a un “nosotros” que da cuenta del establecimiento de un límite simbólico visualizado entre los antagonistas: chilenos/as e inmigrantes. Este límite ocurre cuando un sujeto se define en referencia a ciertos elementos, y a su vez, define a otros con elementos distintos. Por una parte, se describe a la identidad colectiva, y, por otro lado, los individuos son capaces de diferenciarse a sí mismos de los otros, trazando criterios de

comunidad y con un sentido de pertenencia de acuerdo a su subgrupo (Lamont & Molnar, 2002). Así, se declara que la llegada de inmigrantes al país ha traído más delincuencia, además que “ellos” querrían de todo sin hacer mérito, que es algo que caracterizaría a “nuestra” sociedad. Por ello, las y los participantes se encuentran en general de acuerdo con impulsar políticas migratorias más duras que tengan un mejor filtro para que se evite el ingreso de delincuentes:

“Renato: El gayo que venga a mí me da lo mismo, pa mí maní porque aquí hay algo que se llama meritocracia, que debiese haber empezado de abajo y que haya llegado arriba y estos se la quieren ganar altiro, no puede ser no más. (...) Este caso que lo tomaron y le hicieron el control y no tiene los papeles y no se denunció en el momento, para mí de patitas en la frontera, chao. Yo soy un poco extremista en esto, creo que gran parte de la inmigración pasa porque desminamos el norte y eso no lo deberíamos haber hecho, punto y haberle puesto más minas y chao. (...) Y con eso, te aseguro, es lamentable, mueren 10 y después no entran más y listo y tú tení un corredor en donde los devolví y chao

Roberto: En otros países sigue aplicándose el minaje y no hay ni un problema” (Diálogo grupo adultos NSE medio alto).

Por su parte, en el grupo focal de adultos de NSE medio bajo existe acuerdo en considerar que el trato de Carabineros es adecuado. Sin embargo, no hay consenso en el apoyo al actuar de Carabineros, dado que uno de los participantes no adhiere a que se deba deportar al inmigrante porque eso no es lo que indica la ley. La mayoría de las y los participantes está de acuerdo con que lo ideal sería deportar al inmigrante inmediatamente:

“Omar: El procedimiento está bien, pero no es deportado inmediatamente, hay todo un proceso, hay que ver por qué no está con los documentos, pero debiera tener por lo menos un comprobante de ingreso o si solicitó asilo político o qué, pero me parece que el procedimiento es el que corresponde, salvo que lo deporten porque no inmediato.

Valeria: No po, no va a ser deportado, lo van a agarrar no más, pero en el mejor de los mundos nosotros esperamos que se vayan” (Diálogo grupo adultos NSE medio bajo).

En los grupos focales de jóvenes existe acuerdo con apoyar el actuar de Carabineros. En el grupo focal de NSE medio bajo no hay cuestionamiento respecto

a la normativa vigente, ya que todos/as declaran respaldar este actuar. Indican que no existe ninguna situación de violencia ni malos tratos:

“Yo estoy de acuerdo, encuentro que es necesario que se haga ese proceso, ahora, de la forma en que lo lleve a cabo Carabineros es lo que puede ser cuestionable cachai, si un inmigrante que en verdad no estaba haciendo nada, pero no tiene su documentación al día o no tiene documentación porque entró en forma irregular, corresponde que se vaya a su país, pero si no está haciendo actos de violencia, ni robando, ni golpeando, espero que Carabineros también tenga criterio para poder tratarlo como una persona y no como un delincuente solo por el hecho de ser inmigrante y no tener su documentación” (Diego, grupo NSE medio bajo).

En el grupo focal de jóvenes de NSE medio alto, se advierte consenso también con el actuar de Carabineros. Se indica que no hay nada que se les pueda reprochar en su actuar, sin embargo, están conscientes que no se encuentran al tanto de cuál es la normativa que existe al respecto, por tanto, desconocen el procedimiento que se debiese llevar a cabo. Manifiestan estar de acuerdo con la fiscalización y con que no haya violencia en el proceso:

“Camila: Yo desconozco cómo son los protocolos, si lo tienen que llevar a un retén o a lo que sea, si es así el protocolo que tiene que hacer, está bien...”

Katy: Opino lo mismo, o sea no me dicen que lo violentaron, asumo que ese es el proceso que se tiene que hacer para un inmigrante que no tiene la documentación al día, si eso es, él está cumpliendo su pega y es como pa’ lo que lo mandaron a pararse ahí a fiscalizar cachai, lo encuentro bien.

Cristofer: Yo estoy de acuerdo con la fiscalización, o sea ellos están pa’ llevar el orden y yo no estoy en desacuerdo con que vivamos en un ambiente multicultural y todo, pero sí ordenado” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio alto).

En la **segunda situación**, el caso descrito era el siguiente: Carabineros detiene un delincuente in fraganti que se encontraba efectuando un hurto, sin violencia, a dos mujeres. Al proceder a detenerlo, uno de los funcionarios utiliza un arma de electrochoque que instantáneamente inmoviliza al delincuente. Al plantear esta situación en cada uno de los grupos focales, se produjo disenso en todos, a excepción del grupo focal de jóvenes de NSE medio alto, en el cual de forma

unánime se consideró que existe un uso desmedido de la fuerza, ya que Carabineros usa el electroshock mientras no hay violencia de parte del delincuente. Tal como se declaró en este grupo focal *“la base de toda detención tiene que ver con la proporcionalidad de la fuerza”* (Francisco, 38 años) y en este caso, las y los participantes consideran que existe un uso desmedido de la fuerza policial. En este caso, destaca el reconocimiento en la transgresión de límites del uso adecuado del poder de la autoridad:

“Katy: Estoy de acuerdo con que lo lleven detenido, pero hay fuerza desmedida porque utilizó una herramienta que no debería ser, como violentarse y aprovecharse del poder que tienen contra alguien que obviamente está haciendo algo mal, pero el deber de ellos es llevarlo detenido y que ahí se haga cargo la ley y el proceso que tiene que seguir no más”

Jaime: Claro, no deberían hacerlo, ellos deben mantenerse estoicos ante estas situaciones de crisis y no dejarse llevar por sus sentimientos, eso no corresponde, no deben hacer eso, si es que el delincuente no se opone, no es una amenaza para el Carabinero, ¿por qué debería usar su arma?” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio alto).

Ahora bien, por su parte, en el grupo de jóvenes de NSE medio bajo no se encontró consenso en las opiniones al respecto. La mayoría declararon que existía un uso desproporcional de la fuerza, sin embargo, se expresó estar en acuerdo con el uso del electroshock, aun estando consciente de lo violento de su uso en esta situación. El resto de los participantes declaran que no se ha resistido a la detención, por tanto, no corresponde utilizar medios violentos, en caso contrario, la mayoría declara que estarían de acuerdo con su uso, ya que sería mejor que utilizar pistolas o lumas:

“Diego: Yo encuentro innecesario el uso de electroshock”

Matías: Es que, si se resiste al arresto, tienen que buscar la forma de detenerlo y prefiero que le pongan un electroshock a que le peguen un balazo o que lo agarren a palos en la cabeza”

Camilo: Yo también creo que, si el delincuente se empieza a resistir o trata de arrancar, está bien usarlo, pero si no, creo que es innecesario porque solamente es derribarlo para llevarlo detenido no más po” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio bajo).

Por su parte, en el caso del grupo focal de adultos de NSE medio bajo, tampoco existe consenso sobre esta situación. Nuevamente una minoría se encuentra de acuerdo con el uso de electroshock para reducir al delincuente, sin embargo, la mayoría consideran que eso constituye un uso excesivo de la fuerza, dado que el delincuente no utilizó violencia en ningún momento.

“Valeria: Sí lo apoyo, me encantaría que si tuvieran esa arma Carabineros

Vanessa: Yo siento que está bien que lo tomen detenido, pero si el delincuente se va como en contra o a hacer algo, ahí sí hagamos algo porque no se está dejando, pero si lo están tomando y no está haciendo nada y lo pueden llevar detenido, que se lo lleven detenido

Valeria: Pero igual le robó, es un delincuente igual po

Omar: Pero hay diferencias, es un hurto sin violencia, no es un robo. Es como que dejaste tu cartera o no te diste cuenta y no te atacaron ni nada, es distinto ante la ley, no tiene el mismo grado de falta. Yo creo que no procede el uso del electroshock, encuentro que es exagerado” (Diálogo grupo adultos NSE medio bajo).

Por último, en el grupo focal de adultos de NSE medio alto tampoco se encuentra consenso entre las opiniones. No obstante, a diferencia de los dos grupos focales analizados anteriormente, en este caso la mayoría está de acuerdo en el actuar de Carabineros y lo apoyan, mientras que una minoría se encuentra en desacuerdo con el actuar de Carabineros, declarando que hacen uso de su fuerza de forma desproporcional. Los participantes que están de acuerdo con el uso de electroshock en este caso son los participantes mayores, los cuales declaran que a pesar de que se indica que es un hurto sin violencia, no existirían robos sin violencia. Por su parte, las participantes más jóvenes del grupo focal, no están de acuerdo con este actuar. Se debate lo siguiente:

“Renato: Para mí cualquier robo es con intimidación, porque puede llevarse la mano al bolsillo y a lo mejor no tiene nada, pero sí para mí está bien el actuar, porque hoy día tú tienes que darles las herramientas, o sea el delincuente tiene que saber que cualquier cosa que haga que esté reñida contra nuestros marcos legales tiene que ser sancionado. Le poní un toque, no le voy a disparar porque está robando sin ningún arma, pero ponle un electroshock chiquitito, pa qué le voy a hacer una lobotomía

Gloria: una cosita poca [ironiza]

Daniel: Está bien, pero a ver si él tiene un arma, un electroshock, es porque lo puede utilizar

Sara: ¡Obvio que lo puede utilizar! Pero si el gayo subió las manos al tiro pa qué le voy a disparar.

Karla: Yo creo que el actuar de Carabineros, el uso de la fuerza tiene que ser proporcional a la reacción del otro, si fue un robo sin violencia, no me parece que hayan aplicado electroshock” (Diálogo grupo adultos NSE medio alto).

Finalmente, en la **última situación** se plantea: Carabineros desaloja toda la zona del Barrio Meiggs de vendedores ambulantes y mantiene su vigilancia. Horas más tarde, una familia procedente del mismo barrio se instala a vender en la vía pública sin notar la vigilancia policial, por lo que Carabineros los aborda rápidamente y los desaloja del lugar a través de forcejeos y golpes. En este escenario, ambos grupos focales de jóvenes plantean de forma consensuada que no están de acuerdo con el actuar de Carabineros. Por otro lado, en ambos grupos focales de adultos no se presentaron acuerdos en relación a este caso.

En el grupo focal de jóvenes de NSE medio bajo, hay consenso en declarar que no están de acuerdo con el actuar de Carabineros. Se expresa que no corresponde actuar con golpes y forcejeos para sacar a una familia de vendedores ambulantes, dado que podría haber hasta niños. No se apoya este actuar porque transgrede límites del uso adecuado del poder de la autoridad, percibiéndose violencia policial. Además, las y los participantes de este grupo focal ven como preocupante que Carabineros se enfoque en perseguir a quienes venden para ganarse la vida de alguna forma y no persigan a quienes roban. Consideran que es totalmente innecesario que Carabineros utilice la violencia y expresan que generalmente la policía se desenvuelve de esa forma con vendedores ambulantes:

“Diego: Tampoco estoy de acuerdo con ese actuar, está bien que mantengan la vigilancia y saquen a las personas irregulares, pero también tienen que entender que por algo están ahí, es la forma que tienen de ganarse la vida y lo están haciendo, aunque no tuvieran permiso, de cierta forma lo están intentando, no están robando, asaltando, haciéndole daño a alguien, yo me preocuparía más de todos los lanzas que hay ahí

Camilo: Yo tampoco apoyo en nada el actuar de los Carabineros aquí y es una situación que ocurre frecuentemente, no solo en Barrio Meiggs, aunque la gente que está vendiendo recurra a la violencia o no, lo hacen igual” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio bajo).

Por su parte, en el grupo de jóvenes de NSE medio alto, hay consenso en los y las participantes al indicar que se hace uso excesivo de la fuerza al abordar a la familia de vendedores ambulantes a través de golpes y forcejeos. Sin embargo, también se indica que en estas situaciones se observa violencia de ambos lados, así se resuelve que si vendedores ambulantes actúan sin violencia, Carabineros también debería proceder de esa forma:

“Jaime: Yo creo que al final estamos de acuerdo, si es que Carabineros solo agrede está mal, si es de ambos lados es cuestionable, o sea tiene que ser, como equilibrado

Camila: O sea tienen que actuar siempre muy bien, no pueden equivocarse, si los golpean se entiende que uno es humano y les devuelve el golpe, pero no podí hacerlo. Entonces, ahí se entiende que claro, cuando a ti te violentan, pero la violencia siempre trae más violencia, ahí es cuando el Carabinero tiene que ser más mente fría y no seguir alimentando ese círculo de violencia” (Diálogo grupo jóvenes NSE medio alto).

En el grupo de adultos de NSE medio bajo las y los participantes comienzan reflexionando que es un tema difícil la erradicación del comercio ambulante, donde en su mayoría estaría conformado por extranjeros. El problema para ellos radica en la delincuencia y atochamiento en la vía pública, generando sensación de inseguridad. La mayoría indica estar de acuerdo con el actuar de Carabineros, mientras que la minoría indica que también están de acuerdo con el desalojo, pero no con los golpes y forcejeos.

“Valeria: Yo creo que es como deben proceder porque ya sacaron a todos y la gente tiene claro que no puede ponerse ahí, pero es lo que pasa normalmente, que se van los Carabineros y vueeeelven todos de nuevo. Entonces Carabineros los repele y peor, entonces si ya les dijeron y no hicieron caso, ahora actuamos con más violencia y no es correcto, pero creo que no hay otra forma

Omar: Yo pienso que está bien, salvo la última parte del desalojo con golpes, tal vez sí forcejeo de tomarlo y quizás tirarlo porque puede haber tirones, pero

los golpes para mí, no, salvo que esté defendiendo su vida el Carabinero, no se justifica golpear a otra persona, también dice que es una familia” (Diálogo grupo adultos NSE medio bajo).

Finalmente, en el grupo focal de adultos de NSE medio alto, no se encuentra convergencia, dado que por una parte se considera que es correcto desalojar a los vendedores ambulantes y que no deberían existir, y por otra, se indica que no se puede combatir la violencia con más violencia porque no terminaría:

“Daniel: Es como el juego del gato y el ratón, aparecían los Carabineros volaban todos, pero no había violencia, no había falta de respeto, a lo más era la ocupación del espacio físico y ya está

Sara: Tú dijiste algo clave, que no había violencia y ahora hay mucha y acá lo que apostamos en estas situaciones es a combatir la violencia con más violencia y la violencia no se acaba con más violencia, sino cuando alguien corta ese ciclo, entonces ¿quién tiene que cortar ese ciclo? ¿Van a ser las personas, va a ser el ladrón? ¿Va a ser la familia que estaba vendiendo en la calle? No, tienen que ser las instituciones

Daniel: Pero a ver, el cambio tiene un costo, no se va a hacer a la buena, no se va a hacer conversando, porque las personas que están ahí no están dispuestas a conversar

Sara: Está bien, pero lo que está diciendo acá es que tú vay y lo partí pateando cachai, si tú vay y se lo quita y te pelea, ok, peléaselo de vuelta, pero no partai de la base de pegarle a alguien, si la palabra no sirve, usa tus herramientas, pero siempre parte por la palabra” (Diálogo grupo adultos NSE medio alto).

En síntesis, respecto a la primera situación, no se logra consenso respecto al apoyo del actuar policial en los dos grupos focales de adultos y, por otro lado, se logra consenso en ambos grupos de jóvenes. En los grupos de jóvenes se establece acuerdo con el proceder de Carabineros, dado que no existe violencia ni malos tratos de por medio. En este sentido, se percibe que se ejerce un uso del poder en un contexto y momento adecuado. Al respecto, cabe indicar que actualmente en nuestro país nos encontramos con una situación que se ha percibido entre la ciudadanía como compleja en términos de seguridad, y tal como expertos han indicado, si bien no existe una relación directa entre migración y delincuencia, se ha tendido a ver como si ambos fenómenos estuvieran relacionados (Orchard, 2023,

como se citó en Abud, 2023). De acuerdo a ello, en todos los grupos mayormente se considera que Carabineros tendría un rol adecuado en la fiscalización de situación de migrantes, además de forma transversal, las y los participantes no perciben el uso de métodos violentos.

En la segunda situación es en la que más se producen disensos, ocurriendo solo consenso en el grupo focal de jóvenes de NSE medio alto, quienes están de acuerdo en indicar que existe un uso desproporcional del poder policial, ya que para ellos no es momento adecuado para utilizar electroshock, en tanto, el ladrón no opone resistencia. Por otro lado, solo el grupo de adultos de NSE medio alto se encuentra mayormente a favor del uso del poder policial, argumentándose al respecto, que todo robo sería con violencia, pues la víctima desconoce si el ladrón puede portar un arma o no. Respecto a la incorporación de este tipo de armas, las y los participantes de los grupos focales de jóvenes y adultos de NSE medio alto se encuentran mayormente a favor de que Carabineros las tenga a su disposición, no así las y los participantes jóvenes y adultos de NSE medio bajo, donde la mayoría consideró violento el uso de este tipo de armas

En la tercera situación, existe consenso en los grupos focales de jóvenes, mientras que los grupos de adultos no se logra articular acuerdo en sus opiniones. En ambos grupos focales de jóvenes existe consenso al plantear que Carabineros no procedió de forma adecuada al abordar a la familia de vendedores ambulantes con forcejeos y golpes. Así, para los jóvenes de NSE medio bajo no se concibe el rol de Carabineros en este contexto, planteando que deberían vigilar, pero no violentar a la gente que está intentando ganarse la vida de alguna forma. Por otro lado, los grupos de adultos están mayormente a favor de este actuar y conciben que es adecuado el rol de control de Carabineros y el poder que se ejerce en este contexto. En estos grupos, se indica que la existencia de vendedores ambulantes empeora la seguridad de la gente y relacionan estrechamente al vendedor ambulante con inmigrantes, vinculándolos nuevamente a la delincuencia.

Ahora bien, se puede dar cuenta que los jóvenes son quienes, de forma consensuada, establecen límites para el uso adecuado del poder policial, siendo

estos delimitados en los casos que se ejerce violencia policial. Esto se puede desprender especialmente de la situación tres, donde se desaloja a vendedores ambulantes con golpes y forcejeos. En este caso, ambos grupos de jóvenes consideran que este actuar de Carabineros transgrede el límite del uso adecuado del poder policial. El otro caso es el de la situación dos, donde se aplica electroshock a un delincuente que cometió un hurto in fraganti, donde solo en el grupo de jóvenes de NSE medio alto se considera que se transgrede el límite.

De acuerdo a ello, se desprende que los grupos más sensibles al ejercicio del poder de Carabineros son los grupos de jóvenes, siendo el grupo más sensible el de jóvenes de NSE medio alto, quienes establecieron de forma consensuada sus límites en la mayoría de las situaciones planteadas. Mientras que, los grupos menos sensibles serían los grupos de adultos, los cuales no lograron converger en sus percepciones sobre el uso adecuado del poder en ninguna de las situaciones planteadas. Ahora bien, entre estos dos grupos existen bastantes diferencias en sus percepciones y solo en el primer caso planteado presentan más similitudes, pues en ambos grupos focales se expresó por la mayoría estar de acuerdo con el actuar de Carabineros. En el segundo caso, si bien no hay consenso en ninguno de los grupos de adultos, en el grupo focal de NSE medio bajo la mayoría se encuentra en contra del uso de electroshock, mientras que, en el grupo de NSE medio alto la mayoría está de acuerdo con utilizar electroshock contra el ladrón que hurtó.

Conclusiones

La presente investigación constituye una aproximación a las percepciones respecto a la justicia procedimental y legitimidad de Carabineros en ciudadanos/as de distintos NSE y edades. La literatura se ha centrado principalmente en realizar estudios cuantitativos, los cuales evidencian la relación existente entre las percepciones de justicia procedimental y las percepciones de legitimidad. Sin embargo, cuando se habla de legitimidad y justicia procedimental es fundamental considerar también la existencia de un conocimiento experiencial que determina la perspectiva de ciudadanos/as, siendo ellos quienes evalúan y valoran si las policías tienen derecho a ejercer su poder en ciertas situaciones o no (Trinkner, et al., 2018;

Jackson et al., 2013; Tyler, 2006). Por ello, es pertinente considerar de forma más amplia las interacciones entre policías y ciudadanos, dando cuenta no solo del cómo se ejerce la autoridad, sino también qué tipo de poder se ejerce, cuándo y dónde. Incorporando este conocimiento experiencial, es posible observar los límites del ejercicio del poder policial que los distintos grupos podrían establecer, siendo ello un elemento característico en contraste con los estudios cuantitativos. Así también, a través del uso de una perspectiva cualitativa, se permitió dar cuenta de distintas disposiciones a la obediencia a Carabineros, donde se evidencian diferencias entre los grupos.

Al respecto, se relacionaron las percepciones de justicia procedimental con las percepciones de legitimidad de Carabineros a través de las experiencias y percepciones de ciudadanos/as de distintos NSE y edades, integrándose las percepciones sobre el uso adecuado del poder policial. En base a ello, se obtuvieron principalmente consensos en los grupos focales de jóvenes y solo disensos en los grupos focales de adultos.

Sobre las **percepciones de legitimidad**, se puede señalar que, en correspondencia con la evidencia estadística (Araujo, et al. 2022), la mayoría de las y los participantes perciben escasa disposición a obedecer a la autoridad. En relación a ello, se observa también un argumento generacional, donde las y los participantes de mayor edad tienden a respaldar, respetar y obedecer más a las autoridades policiales, pese a que reconocen los abusos policiales cometidos. Respecto al alineamiento moral, se percibe un deterioro de la imagen de Carabineros, existiendo consenso en la mayoría de los grupos en no sentirse alineados con la institución. Cabe destacar al respecto, que en ambos grupos focales de jóvenes, se declara no encontrar valores rescatables en Carabineros, dando cuenta que sus lemas expresarían simbolismos vacíos que no se reflejarían en la práctica.

En cuanto a las **percepciones de justicia procedimental**, en todos los grupos focales se reconocen diferencias en el trato que otorga Carabineros, lo cual también es consistente con la evidencia estadística (OLES, 2022). En la mayoría de los grupos focales, a excepción del grupo de adultos de NSE medio alto, se expresa

que las diferencias en el trato de Carabineros ocurren de acuerdo al NSE e ideología de la persona que interactúa con Carabineros, siendo más duros y represivos con personas que se asocian a un NSE más bajo y a una identificación política de izquierda. Además, en todos los grupos focales se reconoce también que las diferencias de trato de Carabineros se relacionan con el lugar en donde ocurren estas interacciones, existiendo un mejor trato con las personas en comunas y sectores más acomodados. Por último, cabe señalar que, si bien de acuerdo a la teoría de justicia procedimental, la eficacia policial se ha relacionado débilmente a las percepciones de legitimidad (Huq, et al., 2016), esta emerge como un elemento primordial para los jóvenes, quienes destacan una percepción de ineficacia en los procedimientos de Carabineros, cuestionando principalmente su criterio y formación.

Al analizar la **relación que las y los participantes otorgan a la legitimidad y justicia procedimental**, se ilumina una tipología correspondiente a distintas **disposiciones a la obediencia**. En este sentido, para las y los participantes, la relación entre justicia procedimental y legitimidad, da origen a la “*obediencia condicionada al respeto*”, en la cual se obedece el mandato o instrucción que emite Carabineros de manera voluntaria, siempre que el trato que otorgue Carabineros sea a través del respeto. Por otro lado, se observa una “*obediencia incondicional*” en la cual se acata la instrucción o mandato de Carabineros, sin cuestionar su autoridad, renunciando de alguna forma al escrutinio personal. Finalmente, se reconoce la disposición a una “*obediencia obligada*”, donde se obedece el mandato de Carabineros de forma instrumental, en tanto, existiría un alto costo al no acatar lo indicado por esta autoridad.

La disposición correspondiente a la “*obediencia condicionada al respeto*” se observa principalmente en los grupos de jóvenes y adultos de NSE medio bajo, la “*obediencia obligada*” destaca en ambos grupos de jóvenes, y finalmente, la “*obediencia incondicional*” se evidencia en el grupo de adultos de NSE medio alto. Al respecto, en las disposiciones a la obediencia a Carabineros inciden principalmente las percepciones sobre el actuar policial y el conocimiento

experiencial que existe de la autoridad policial, de forma que, en el caso de los grupos focales más jóvenes se encuentra muy presente el reconocimiento de la violencia policial y abuso de poder que ocurrieron durante las manifestaciones del estallido social.

Así también, cabe destacar que son los jóvenes quienes de forma consensuada logran establecer **límites sobre el uso adecuado del poder policial**. Al respecto, se observa el establecimiento sobre los alcances del poder que tiene Carabineros, siendo delimitado cuando se considera que se constituye violencia policial. Ello puede evidenciarse en el planteamiento de la tercera situación (correspondiente al desalojo familia de vendedores ambulantes), donde ambos grupos de jóvenes consideraron de forma unánime que el actuar de Carabineros transgredía el límite del uso del poder adecuado de su autoridad. Además, en el caso de la segunda situación (correspondiente al uso de electroshock contra ladrón que efectuaba un hurto), nuevamente los jóvenes de NSE medio alto consideran que se transgrede el límite, pues no se está ejerciendo un uso proporcional de la fuerza policial. De esta forma, se evidencia que serían los jóvenes quienes son más sensibles al uso del poder de la autoridad policial, siendo el grupo de jóvenes de NSE medio alto el más sensible a ello. Por otro lado, en el otro extremo se ubica el grupo de adultos de NSE medio alto, quienes presentarían posturas más autoritarias y serían los menos sensibles al uso adecuado del poder policial.

De esta forma, **el conocimiento experiencial de las y los participantes**, permitió dar cuenta que, respecto a la legitimidad policial son fundamentales las formas en que se llevan a cabo los procedimientos policiales, como el reconocimiento de los límites del poder policial. Respecto a los límites del poder policial, se percibe de forma transversal que se ha abusado de éste, transgrediendo los límites que ciudadanos/as han establecido en su expectativa sobre el respeto que merecen de parte de las autoridades. En relación a ello, se mencionan la violencia policial, fraudes y corrupción cometidos por Carabineros. En los grupos focales de adultos se perciben orientaciones más autoritarias en cuanto al uso de la fuerza policial, siendo el grupo de jóvenes de NSE medio bajo el que más se aleja de esta

orientación. De esta forma, los jóvenes de NSE medio alto son quienes se presentan más sensibles al uso del poder policial, estableciendo claros límites al ejercicio de su poder, mientras que el grupo de adultos de NSE medio alto serían los más insensibles al uso del poder policial. Es más, el grupo de adultos de NSE medio alto considera en su mayoría, que como sociedad hemos deslegitimado a la autoridad policial quitándole “*las armas legales que tenía Carabineros para poder ejercer el control*” (Roberto, grupo adultos NSE medio alto). En relación a ello, podría inferirse que el grupo de adultos de NSE medio alto podría presentar mayores percepciones de inseguridad y, por tanto, encontrarse más dispuesto a aprobar que la policía actúe al margen de la ley con tal de mantener el resguardo de la seguridad pública (Tudela, 2012).

Al respecto, cabe destacar que el grupo de adultos de NSE medio alto sistemáticamente se aleja de las percepciones que tienen los otros participantes sobre estas temáticas. En este sentido, respecto a la justicia procedimental, si bien reconocen que existen diferencias de trato de parte de Carabineros, expresan que esto estaría relacionado con la ubicación geográfica donde sucede la interacción con Carabineros, y a diferencia de los otros grupos, no evidencian que estas diferencias se dan específicamente por presunción sobre la identificación de NSE y pertenencia política que Carabineros tiene sobre las personas. Respecto a la legitimidad, si bien no se evidencia alineamiento moral con la institución de Carabineros y sus funcionarios, este grupo presenta disposiciones a la obediencia de manera más incondicional, dado que no cuestionan la autoridad que tiene Carabineros y expresan un compromiso con la obediencia hacia ellos. Además, se presentan como los más insensibles al uso del poder policial. En este sentido, se puede señalar que este grupo se ubica en una posición privilegiada respecto al resto de los grupos, siendo los que presentan mayores edades y NSE. Así, en correspondencia con los datos cuantitativos que indican que: a mayor edad y nivel socioeconómico aumenta también la percepción de justicia procedimental de Carabineros sobre el trato respetuoso y digno (OLES, 2022); a mayor edad se confía más en las instituciones de seguridad y orden público (CEP, 2023) y a mayor NSE se presentan mayores niveles de confianza (Dammert, 2019), estos grupos dan

cuenta de mayor percepción de legitimidad y justicia procedimental. Así también, son quienes menos ponen límites al ejercicio del poder de Carabineros.

En última instancia, el ejercicio y límite de la autoridad implicarían distintos elementos que se despliegan en la práctica, así, a raíz de distintos escándalos ocurridos en la institución policial donde principalmente se percibe abuso del poder en el actuar de Carabineros, se vio deteriorada la confianza en esta institución, dando paso a una crisis de legitimidad policial, en la cual se perdió el respeto hacia la autoridad policial, correspondiente a la expectativa que se asocia con su rol de autoridad (Araujo, et al. 2021). En este contexto, la evidencia ha dado cuenta que percepciones de injusticia de Carabineros, tales como recibir un trato injusto, pueden crear distancia y reducir la legitimidad de las autoridades policiales, asociándose a una mayor disposición de justificar la violencia para reivindicar derechos (Gerber, et al., 2021b).

Otros hallazgos que se relacionan con el tema de estudio, pero exceden los objetivos investigativos, dan cuenta de que en todos los grupos focales se reflexionó respecto a la relevancia de contar con una fuerza policial de carácter estatal que resguarde el orden y la seguridad pública en nuestra sociedad. Asimismo, en todos los grupos focales se conversó respecto a la necesidad de una reforma policial que transforme a la institución desde su estructura interna hasta las formas en las que se desempeña e interactúa con la comunidad. Se reconoce como fundamental efectuar cambios en: la estructura jerarquizada y militarizada; en la preparación y formación; en la dotación policial; en la autonomía institucional, mejorando mecanismos de fiscalización y transparencia; en el desarrollo de labores referentes a la prevención del delito y en el fomento de la participación social en la tarea policial del resguardo del orden y seguridad pública. Además, la agudización de los movimientos sociales como consecuencia de la desigualdad, exclusión social, abusos y violaciones a los Derechos Humanos, hacen que las valoraciones policiales determinen su imagen, especialmente en los grupos que se encuentran más expuestos a dinámicas de exclusión (Requena, 2016). De acuerdo a lo anterior, resulta necesario avanzar en mecanismos que permitan reducir la distancia que

existe entre ciudadanía y Carabineros, acercando de forma efectiva y adecuada a la ciudadanía y sus distintos grupos sociales con la institución policial.

A partir de la realización de este estudio, se presentaron limitantes que repercuten en los resultados y conclusiones. Considerando los diálogos producidos en cada uno de los grupos, se plantea a futuro efectuar grupos de edad más acotados, puesto que en el grupo de adultos de NSE medio alto se presentaron disensos principalmente porque quienes eran más jóvenes tenían posturas distantes a los participantes de mayor edad. Así también, se plantea considerar realizar grupos de acuerdo a posición política de las y los participantes, dado que en el grupo de adultos de NSE medio bajo, los disensos surgieron principalmente por las diferencias en las posiciones políticas existentes. De esta forma, se permitirá efectuar un análisis que profundice más en este tema, permitiendo evidenciar en detalle los matices que existen de acuerdo a las características sociodemográficas de las y los participantes. Por otro lado, se puede mencionar que una ventaja del estudio fue el planteamiento de situaciones, las cuales permitieron evidenciar las percepciones de los distintos grupos frente al uso adecuado del poder policial y sus límites, así también, proponer una tipología de disposiciones a la obediencia.

Por último, la legitimidad se configura como un atributo necesario para el funcionamiento de las organizaciones policiales. Al respecto, cabe señalar que tradicionalmente la literatura se ha centrado en la desviación a la norma, poniendo el foco en la transgresión de normas. Sin embargo, existen otras perspectivas teóricas que se centran en lo contrario, las cuales investigan por qué la ciudadanía respeta y obedece las normas y las instituciones policiales. A partir de esta perspectiva, se ha dado cuenta que las instituciones policiales funcionan también promoviendo comportamientos normativos y colaboración voluntaria de la ciudadanía, lo cual es mucho más deseable que la imposición (Hough, et al., 2013) y requiere de menores recursos (Tyler y Huo, 2002). En este sentido, se espera que futuras investigaciones, así como también, las políticas públicas en Chile, consideren y den el valor que corresponde a la investigación sobre legitimidad policial, justicia procedimental y uso adecuado del poder policial.

Anexos

Anexo 1. Clasificación de las comunas de Santiago según Índice de prioridad social 2022

CUADRO 1
REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
CLASIFICACIÓN DE SUS COMUNAS DE ACUERDO A SU
ÍNDICE DE PRIORIDAD SOCIAL 2022 (IPS 2022)

Categoría	Rk	Comuna	IPS 2022
ALTA PRIORIDAD SOCIAL	1°	La Pintana	88,03
	2°	Lo Espejo	85,32
	3°	Cerro Navia	85,11
	4°	San Ramón	82,75
	5°	María Pinto	79,81
	6°	El Monte	79,07
	7°	Conchalí	78,71
MEDIA ALTA PRIORIDAD SOCIAL	8°	El Bosque	75,50
	9°	Pedro Aguirre Cerda	75,33
	10°	San Pedro	75,01
	11°	Lo Prado	74,84
	12°	San Joaquín	74,46
	13°	La Granja	73,89
	14°	Isla de Maipo	73,63
	15°	Melipilla	73,30
	16°	Estación Central	72,79
	17°	Renca	72,75
	18°	Til-Til	72,64
	19°	Recoleta	72,39
	20°	San Bernardo	71,45
	21°	Alhué	70,97
	22°	Quinta Normal	70,45
	23°	Curacaví	70,27
	24°	Paine	69,32
	25°	San José de Maipo	68,41
MEDIA BAJA PRIORIDAD SOCIAL	26°	Independencia	66,31
	27°	Buín	66,28
	28°	Pudahuel	66,24
	29°	Padre Hurtado	65,59
	30°	Cerrillos	64,93
	31°	Talagante	64,10
	32°	Lampa	63,63
	33°	Peñaflor	63,62
	34°	La Cisterna	62,98
	35°	Pirque	62,04
	36°	Puente Alto	61,88
	37°	Calera de Tango	60,69
	38°	Peñalolén	60,15
	39°	La Florida	59,71
BAJA PRIORIDAD SOCIAL	40°	Maipú	58,48
	41°	Santiago	57,02
	42°	Quilicura	56,02
	43°	Colina	52,73
	44°	Huechuraba	52,17
	45°	San Miguel	52,09
	46°	Macul	49,57
SIN PRIORIDAD SOCIAL	47°	Nuñoa	33,82
	48°	La Reina	30,86
	49°	Lo Barnechea	25,32
	50°	Providencia	21,62
	51°	Las Condes	13,07
	52°	Vitacura	3,84

Fuente: Seremi de Desarrollo Social y Familia Metropolitana

Anexo 2. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este documento es ayudarle a tomar la decisión de participar o no, en la presente investigación.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN: Analizar en las experiencias de distintos grupos de ciudadanos/as respecto a su interacción con Carabineros, profundizando en el vínculo entre el trato a las personas y la legitimidad. El grupo focal se realiza en el marco del desarrollo de la tesis de Magíster en Métodos para la Investigación Social de la Universidad Diego Portales, Facultad de Ciencias Sociales e Historia, y a su vez, se desarrolla en colaboración con el Observatorio de Violencia y Legitimidad Social (OLES).

PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN: Durante la investigación, se realizará un grupo focal que durará aproximadamente 1 hora. Se grabará su audio para su posterior transcripción. El material generado por el estudio será custodiado bajo responsabilidad de la Investigadora Responsable: Fernanda Cancino.

BENEFICIOS/COMPENSACIONES: Usted no se beneficiará personalmente por participar en esta investigación. Sin embargo, la información que se obtendrá será de utilidad para contribuir a un núcleo de estudios que se están efectuando en nuestro país en relación a temáticas de legitimidad y justicia policial. Al término del estudio, se entregará el informe final a los/las participantes que así lo soliciten.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: La información obtenida se mantendrá en forma confidencial. Toda la información será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación. Es posible que los resultados obtenidos sean publicados y/o presentados en contextos académicos, sin embargo, su nombre no será utilizado.

VOLUNTARIEDAD: Su participación en esta investigación es completamente voluntaria. Usted tiene el derecho a no aceptar participar o a retirar su consentimiento y retirarse de esta investigación en el momento que lo estime conveniente, sin mediar explicación alguna y sin consecuencias para usted. Si usted retira su consentimiento, la información obtenida no será utilizada.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO.

- Se me ha explicado el propósito de esta investigación, los procedimientos, los beneficios y los derechos que me asisten y que me puedo retirar de ella en el momento que lo desee.
- Firmo este documento voluntariamente, sin ser forzado a hacerlo.
- Se me comunicará de toda nueva información relacionada con el estudio que pueda tener importancia directa para mí.

Nombre Participante

Firma

Fecha:

Anexo 3. Pauta grupos focales

Momentos	Dimensión	Pregunta
Apertura	Bienvenida y emociones hacia Carabineros	Bienvenida, entrega de consentimiento y lectura de aspectos éticos. ¿Qué sienten ante Carabineros?
	Obediencia a la autoridad	¿Creen que es su deber obedecer a Carabineros? ¿Por qué sí y por qué no?
Legitimidad	Alineamiento moral	¿Qué valores creen que representa a Carabineros y dirían que se sienten representados por esos valores? ¿Por qué si o por qué no?
	Trato	¿Cómo describirían el trato que han recibido ustedes o sus cercanos de parte de Carabineros? Y en general, ¿cómo perciben que Carabineros trata a otros grupos de la población? ¿Consideran que existen diferencias en su trato o no?
Situaciones	Situación 1: Control de identidad a inmigrante sin documentación al día. Lo detienen, trasladan a retén y deportan.	¿Cómo describirían el actuar de Carabineros y por qué apoyan o no su actuar?
	Situación 2: Detención con electroshock a delincuente que realizó un hurto.	¿Cómo describirían el actuar de Carabineros y por qué apoyan o no su actuar?
	Situación 3: Desalojo con forcejeos a familia de vendedores ambulantes.	¿Cómo describirían el actuar de Carabineros y por qué apoyan o no su actuar?

Bibliografía

- Abud, J. (16 de abril de 2023). Migración, delincuencia y xenofobia: el debate que abrió el crimen del carabinero Daniel Palma. *The Clinic*. <https://www.theclinic.cl/2023/04/16/migracion-delincuencia-xenofobia-debate-crimen-daniel-palma/>
- Alonso, D. y Brussino, S. (2012). Legitimidad y percepciones generales de la justicia de las autoridades legales de Córdoba: Un abordaje desde las valoraciones de justicia procedimental. *Interdisciplinaria Revista de Psicología y Ciencias Afines* (29)2, 287-304.
- Araujo, K. (2009a). Configuraciones de Sujeto y orientaciones normativas. *Psicoperspectivas*.
- Araujo, K. (2009b). Los Procesos de Transnacionalización como Procesos de Recepción. Agendas Transnacionales y Contextos Locales en el Caso de Chile. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales, Volumen*, 13-28.
- Araujo, K. (2019). Desmesuras, desencantos, irritaciones y desapegos En: K. Araujo (Ed.), *Hilos tensados. Para leer el octubre chileno. Volumen 1*, 15-35.
- Araujo, K., Orchard M., Rasse A., y Stecher, A. (2022). Primer Informe de Resultados Encuesta Nacional de Autoridad NUMAAP 2021. Santiago de Chile: NUMAAP.
- Aróstegui, J. (1996). La especificación de lo genérico: La violencia política en la perspectiva histórica. *Sistema. Revista de Ciencias Sociales* (132-133), 9-39.
- Amnistía Internacional. (2019). Chile: Política deliberada para dañar a manifestantes apunta a responsabilidad de mando. <https://www.amnesty.org/es/latest/news/2019/11/chile-responsible-politica-deliberada-para-danar-manifestantes/>

- Barbour, R. (2015). Los grupos de discusión en Investigación Cualitativa. En Flick, U. *El diseño de Investigación Cualitativa*. Madrid: Morata
- Barreto, I. y Borja, H. (2007). Violencia política: algunas consideraciones desde la psicología social. *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología, Volumen* 3(1), 109-119.
- Basaure, M., y Joignant, A. (2019). Las raíces de la conflictividad y radicalización de la protesta en Chile: lo que sabemos y lo que no. Columna de opinión Ciper Académico. <https://www.ciperchile.cl/2019/10/29/las-raices-de-la-conflictividad-y-radicalizacion-de-la-protesta-en-chile-lo-que-sabemos-y-lo-que-no/>
- BCN (Biblioteca del Congreso Nacional). (15 de noviembre de 2019). Acuerdo Por la Paz Social y la Nueva Constitución. https://www.bcn.cl/procesoconstituyente/detalle_cronograma?id=f_cronograma-1
- Beller, Walter. (2010) ¿La violencia tiene justificación?: lo que dicen la ciencia y la Filosofía. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, Volumen* 19(38), 19-52. Instituto de Ciencias Sociales y Administración Ciudad Juárez, México.
- Blair, E. (2009). Aproximación teórica al concepto de violencia: avatares de una definición. *Revista Política y Cultura* (32). <http://www.scielo.org.mx/pdf/polcul/n32/n32a2.pdf>
- Briceño-León, R., y Camardiel, A. (2017). La precaria calidad de vida: violencia y la cohesión social. En: Freites, A. (Coord.). *Venezuela la caída sin fin ¿Hasta cuándo? Encuesta Nacional de Condiciones de Vida 2016. ENCOVI 2016*.
- Bourdieu, P. (2000). *La dominación masculina*. Barcelona: Anagrama.
- Canales, M. (2006). El Grupo de Discusión y el Grupo Focal. En M. Canales, *Metodologías de la Investigación Social. Introducción a los oficios*. Santiago de Chile: LOM.

- Carabineros de Chile (s.f.). Distintivos de grados de Carabineros de Chile.
<https://www.carabineros.cl/secciones/gradosInstitucionales/>
- CEP (Centro de Estudios de Opinión Pública). (2019). Estudio Nacional de Opinión pública N°84. Diciembre 2019. <https://www.cepchile.cl/encuesta/estudio-nacional-de-opinion-publica-n84-diciembre-2019-2/>
- CEP (Centro de Estudios de Opinión Pública). (2021). Estudio Nacional de Opinión pública N°85. Agosto 2021. <https://www.cepchile.cl/encuesta/estudio-nacional-de-opinion-publica-n85-agosto-2021/>
- CEP (Centro de Estudios de Opinión Pública). (2022). Estudio Nacional de Opinión pública N°86. Abril-Mayo 2022. https://www.cepchile.cl/cep/site/docs/20220608/20220608124401/encuestacep_abril_mayo2022.pdf
- CEP (Centro de Estudios de Opinión Pública). (2023). Estudio Nacional de Opinión pública N°88. Noviembre-Diciembre 2022. https://www.cepchile.cl/wp-content/uploads/2023/01/CEP88_PPT_ANEXOS_CRUCES-1.pdf
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) y ATM (Alianza Territorial Mapuche). (2012). Desigualdades territoriales y exclusión social del pueblo mapuche en Chile: Situación en la comuna de Ercilla desde un enfoque de derechos.
- COES (Centro de Conflicto y Cohesión social). (2019). Contra la violencia: Un nuevo pacto social. En: CIPER Académico. <https://www.ciperchile.cl/2019/10/21/contra-la-violencia-un-nuevo-pacto-social/>
- COES (Centro de Conflicto y Cohesión social). (2020). Radiografía del Cambio Social: Análisis de Resultados Longitudinales ELSOC 2016-2019. Presentación de Resultados COES. <https://drive.google.com/file/d/1Yh8KajQsmHs2X-kt5kSuliUFuBDfV5-h/view>

CIDH (Comisión Interamericana de Derechos Humanos). (6 de diciembre de 2019).

CIDH condena el uso excesivo de la fuerza en el contexto de las protestas sociales en Chile, expresa su grave preocupación por el elevado número de denuncias y rechaza toda forma de violencia. *Organización de los Estados Americanos* (OEA).

<https://www.oas.org/es/cidh/prensa/comunicados/2019/317.asp>

Coddou, A., Rojas, P., y Amat, P. (2012). Violencia policial. Informe Anual sobre Derechos Humanos 2012. Centro de Derechos Humanos. Facultad de Derecho. Universidad Diego Portales.

<https://derechoshumanos.udp.cl/cms/wp-content/uploads/2020/12/Cap-9-VIOLENCIA-POLICIAL.pdf>

Cooperativa. (31 marzo 2023). ONU: La "Ley Naín-Retamal" no se ajusta al estándar internacional de derechos humanos.

<https://cooperativa.cl/noticias/pais/seguridad-ciudadana/onu-la-ley-nain-retamal-no-se-ajusta-al-estandar-internacional-de/2023-03-31/192226.html>

Dahrendorf, R. (1958). Toward a Theory of Social Conflict. *The Journal of Conflict Resolution*, Volumen 2(2), 170-183. <https://www.jstor.org/stable/172974>

Dammert, L. (2008). Violencias, crimen e inseguridad en América Latina: Desafíos para la democracia.

https://www.academia.edu/2401047/Violencia_crimen_e_inseguridad

Dammert, L. (2019). La crisis de Carabineros: Cuando no vemos lo evidente. En: K. Araujo (Ed.), *Hilos tensados. Para leer el octubre chileno. Volumen 1*, 149-170.

Dammert, L. (2020). Carabineros de Chile ¿El modelo latinoamericano de seguridad? *Análisis Carolina*. Fundación Carolina.

https://doi.org/10.33960/AC_25.2020

Diario U Chile. (6 de abril 2023). Gobierno anuncia que promulgará ley Naín-Retamal pese a intención de parlamentarios de acudir al TC.

<https://radio.uchile.cl/2023/04/06/gobierno-anuncia-que-promulgara-ley-nain-retamal-pese-a-intencion-de-parlamentarios-de-acudir-al-tc/>

Duce, M., y Dammert, L. (2019). Propuestas para iniciar un proceso de reforma a Carabineros de Chile. Fundación Espacio Público. <https://espaciopublico.cl/wp-content/uploads/2021/05/Propuestas-para-iniciar-proceso-de-reformas-a-Carabineros-de-Chile.pdf>

Duce, M., Riego, C., Zagmutt, V., y Martínez, B. (2019). El sistema de Justicia Penal y su lucha contra la corrupción en América Latina. Informe de Chile. Espacio Público. <https://ciperchile.cl/wp-content/uploads/INFORME-TINKER-CHILE-version-final.pdf>

Durán, T. (2021). La pandemia del hambre y de la represión en Chile. Efectos políticos y sociales del COVID-19 sobre la ciudadanía chilena y sobre el pueblo mapuche. *Revista Espacios de crítica y producción*, (55), pp. 149-159.

Espacio Público e Ipsos. (2019). *Movilizaciones 2019. Encuesta Espacio Público – IPSOS*. https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2019-12/movilizaciones_ep_ipsos_2019_v5_002.pdf

Espacio Público e Ipsos. (2021). *Chilenos y chilenas hoy. Desafiando los prejuicios, complejizando la discusión. Encuesta Espacio Público – IPSOS 2021*. <https://espaciopublico.cl/wp-content/uploads/2021/12/INFORME-IPSOS-ESPACIO-PU%CC%81BLICO-2021-5-AN%CC%83OS-.pdf>

Fagan, J. y Tyler, T. (2004). Policing, Order Maintenance and Legitimacy. En Gorazd Mesko, Milan Pagon y Bojan Dobovsek (eds.), *Policing in Central and Eastern Europe: Dilemmas of Contemporary Criminal*.

Fagan, J., Tyler, T., y Meares, T. (2016). Street Stops and Police Legitimacy in New York, En Jacqueline E. Ross and Thierry Delpeuch (eds.), *Comparing the Democratic Governance of Police Intelligence: New Models of Participation*

and Expertise in the United States and Europe
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2795175

Flick, U. (2004). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Madrid: Morata.

Flick, U. (2014). Mapping the field. *In The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781446282243>

Fuentes, C. (30 de octubre de 2019). Columna de Opinión: Uso de la fuerza policial en el 18/O: ¿Inevitable mano dura? *CIPER*.
<https://www.ciperchile.cl/2019/10/30/uso-de-la-fuerza-policial-en-el-18-o-inevitable-mano-dura/>

Fundación Chile 21. (2021). Seguridad Ciudadana y Evaluación Policial. Medición mensual: junio 2021. Monitor de Seguridad.
<https://monitordesequidad.org/wp-content/uploads/2021/06/ESTUDIO-JUNIO-Seguridad-Ciudadana-y-Evaluacion-Policial-MDS-Ch21.pdf>

Galtung, J. (1969). Violence, peace and peace research. *Journal of Peace and Research*, Volumen 6(3), 167-191.

Ganter, R. y Zarzuri, R. (2020). Rapsodia para una revuelta social: Retazos narrativos y expresiones generacionales del 18-O en el Chile actual. *Universum*. Universidad de Talca.

Garcés, M. (2012). *El despertar de la sociedad. Los movimientos sociales de América Latina y Chile*.

Garriga, J. (2020). Del «respeto» al control social. Sobre la productividad de la violencia policial. *Tram[p]as de la comunicación y la cultura*, 85.
<https://doi.org/10.24215/2314274xe041>

Gau, J., Corsaro, N., Stewart, E., y, Brunson, R. (2012). Examining macro-level impacts on procedural justice and police legitimacy. *Journal of Criminal Justice*, 40(4), 333 –343. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2012.05.002>

- Gerber, M. (22 de enero del 2020). Columna de opinión: Las múltiples formas de la violencia. Ciper. <https://www.ciperchile.cl/2020/01/22/las-multiples-formas-de-la-violencia/>
- Gerber, M. y Jackson, J. (2016). Justifying violence: legitimacy, ideology and public support for police use of force. *Psychology, Crime & Law*, (23)1, 79-95. doi: [10.1080/1068316X.2016.1220556](https://doi.org/10.1080/1068316X.2016.1220556)
- Gerber, M., González, R., Carvacho, H., Jiménez-Moya, G., Moya, C., y Jackson, J. (2018). On the justification of intergroup violence: The roles of procedural justice, police legitimacy, and group identity in attitudes toward violence among indigenous people. *Psychology of Violence, Volumen 8*(3), 379–389. <https://doi.org/10.1037/vio0000177>
- Gerber, M., Moya, C., Castillo, A., Orchard, M., y Puga, I. (2021a). Actuar colectivamente frente a la injusticia: el rol mediador de la legitimidad de las autoridades. *Studies in Psychology, Volumen 42*, 76-103. <https://doi.org/10.1080/02109395.2020.1857582>
- Gerber, M., Figuereido, A., Sáez, L., y Orchard, M. (2021b). Legitimidad, Justicia y la Justificación de la Violencia Intergupal entre Carabineros y Manifestantes en Chile.
- Giddens, A. (1994). Capitalismo y la moderna teoría social. Barcelona: Editorial Labor.
- González, A. (2020). Carabineros de Chile: ¿modernización o reforma? Informe de política pública. N°1 septiembre 2020. Grupo de investigación en Seguridad Ciudadana y Justicia. Instituto de Asuntos Públicos (INAP), Universidad de Chile. https://artes.uchile.cl/documentos/informe-de-politica-publica-n-1-carabineros-modernizacion-o-reforma-pdf_169024_0_0913.pdf
- Guillen, F. (2021). La policía en la primera línea contra la pandemia: Reflexiones sobre un papel distorsionado. *Revista Constructos Criminológicos*. <https://constructoscriminologicos.uanl.mx/index.php/cc/article/view/5/4>

- Hough, M, Jackson, J., y Bradford, B. (2013) ¿De qué depende la legitimidad policial? Resultados de una investigación europea". InDret Revista para el análisis del Derecho. <https://indret.com/wp-content/themes/indret/pdf/999.pdf>
- Huq, A., Jackson, J., y Trinkner, R. (2016). Legitimizing practices: revisiting the predicates of police legitimacy. *British Journal of Criminology*, 57 (5). 1101 – 1122. <https://eprints.lse.ac.uk/65805/>
- Human Rights Watch. (2019). Chile: Llamado urgente a una reforma policial tras las protestas. Uso excesivo de la fuerza contra manifestantes y transeúntes; graves abusos en detención. <https://www.hrw.org/es/news/2019/11/26/chile-llamado-urgente-una-reforma-policial-tras-las-protestas>
- Ipsos. (28 de febrero 2023). El crimen y la violencia sigue siendo la mayor inquietud en los chilenos, mientras la preocupación global por la inflación registra leve alza. <https://www.ipsos.com/es-cl/el-crimen-y-la-violencia-sigue-siendo-la-mayor-inquietud-en-los-chilenos-mientras-la-preocupacion>
- Jackson, J., Huq, A. Z., Bradford, B., & Tyler, T. R. (2013). Monopolizing force? Police legitimacy and public attitudes toward the acceptability of violence. *Psychology, public policy, and law*, 19(4), 479. <https://www.researchgate.net/publication/236655639>
- Jackson, J., Asif, M., Bradford, B., & Zakria Zakar, M. (2014). Corruption and police legitimacy in Lahore, Pakistan. *British journal of criminology*, 54(6), 1067-1088. <https://www.researchgate.net/publication/264163265>
- José León, F. (2014). Mecanismos generadores de la confianza en la institución policial. Universitat de Girona. Unidad Sociología. <https://indret.com/wp-content/themes/indret/pdf/1039.pdf>
- Kelman, H. (2001). Reflections on social and psychological processes of legitimization and delegitimation. En J.T. Jost, B. Major (Eds.). *The psychology of*

legitimacy. Emerging perspectives in ideology, justice, and intergroup relations. New York: Cambridge University Press.

Kracauer, S. (1952). The Challenge of Qualitative Content Analysis. *Public Opinion Quarterly*. 16, 631-642. <https://doi.org/10.1086/266427>

Lamont, M., & Molnar, V. (2002). The study of boundaries in the Social Sciences. *Annual Review of Sociology*.

Ley N° 21.208. (2020). Modifica el Código Penal para tipificar acciones que atenten contra la libertad de circulación de las personas en la vía pública a través de medios violentos e intimidatorios, y fija las penas aplicables al saqueo en las circunstancias que indica. Ministerio del Interior y Seguridad pública. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1141780>

Mannheim, K. (1993). El problema de las generaciones. (Trad. Sánchez, I.). *Reis: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. Publicado por Centro de Investigaciones Sociológicas.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2020). Informe Final Consejo Asesor para la Cohesión Social. Diagnóstico para una aproximación a la Cohesión Social en Chile y recomendaciones para fortalecer el aporte de la política fiscal. Gobierno de Chile. [https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Cohesion Social Resumen Ejecutivo.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Cohesion_Social_Resumen_Ejecutivo.pdf)

Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2020). Reforma a Carabineros Comisión de Seguridad Pública del Senado. <https://reformapolicias.interior.gob.cl/media/2022/08/PPT-Comisio%CC%81n-de-Seguridad-Pu%CC%81blica-14042020.pdf.pdf>

Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2022). Una policía legitimada. <https://reformapolicias.interior.gob.cl/>

- Mohor, A. (2007). Uso de indicadores para evaluar el funcionamiento policial. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana. Universidad de Chile.
https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op_07_documentodos.pdf
- Molina, P. (1 de noviembre de 2019). Protestas en Chile: El origen de la violencia subterránea que emergió en las manifestaciones. *BBC Mundo*.
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-50262438>
- Observatorio de Violencia y Legitimidad Social (OLES). (9 de septiembre 2022). Presentación de datos y sitio web OLES. Seminario de Prácticas Investigativas OLES. https://olescl.netlify.app/publication/lanzamiento_oles/
- OEGS (Observatorio de Equidad de Género en Salud). (2013). Violencia de Género en Chile. Informe Monográfico 2007-2012. Organización Panamericana de la Salud.
<https://www.paho.org/chi/dmdocuments/ViolenciadegeneroenChile.pdf>
- OPIP (Observatorio de Prácticas e Instituciones Policiales). (2020). Compilados de Investigación. Capítulo 1. Breve Introducción a la Función Policial.
- Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. (2019). Informa sobre la Misión a Chile 30 de octubre – 22 de noviembre de 2019. Naciones Unidas Derechos Humanos.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Countries/CL/Report_Chile_2019_SP.pdf
- Peña, C. (2020). La revolución inhallable. *Estudios Públicos*. (158), 7-29.
<https://www.estudiospublicos.cl/index.php/cep/article/view/1910/3170>
- Requena, J. (2016). La legitimidad policial y la colaboración ciudadana con la policía. *InDret Revista para el análisis del Derecho*. Barcelona.
- Rivera, E. (2003). Derecho y violencia. Reflexiones bajo el influjo de una violencia extrema. En: Seminario en Latinoamérica de Teoría Política y Constitucional, Yale Law School.
<https://openyls.law.yale.edu/handle/20.500.13051/17523?show=full>

- Rizo, M. (2014). De lo interpersonal a lo intersubjetivo. Algunas claves teóricas y conceptuales para definir la comunicación intersubjetiva. *Quórum Académico*. <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199032627007.pdf>
- Schreier, M. (2014). Qualitative Content Analysis. En U. Flick (Ed.). *The Sage Handbook of Qualitative Data Analysis*. London: Sage.
- Segovia, C., y Gamboa, R. (2012). Chile: El año en que salimos a la calle. *Revista de Ciencia Política (Santiago)*, 32(1), 65–85. <https://doi.org/10.4067/s0718-090x2012000100004>
- Senado. (3 de abril 2023). Ley Naín-Retamal: A Sala texto legal que fortalece la función policial y de Gendarmería. República de Chile. <https://www.senado.cl/ley-nain-retamal-a-sala-texto-legal-que-fortalece-la-funcion-policial-y>
- Seremi de Desarrollo Social y Familia. (2022). Índice de Prioridad Social de Comunas 2022 Región Metropolitana de Santiago. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/INDICE-DE-PRIORIDAD-SOCIAL-2022_V2.pdf
- Sunshine, J. y Tyler, T.R. (2003). The Role of Procedural Justice and Legitimacy in Shaping Public Support for Policing. *Law & Society Review*, 37: 513-548. <https://doi.org/10.1111/1540-5893.3703002>
- T13. (6 de abril 2023). Crimen de cabo Daniel Palma: 6 carabineros asesinados en últimos 11 meses y 3 en solo 23 días. <https://www.t13.cl/noticia/nacional/ex-ante/crimen-cabo-daniel-palma-6-carabineros-asesinados-ultimos-11-meses-3-solo-23-di-6-4-2023>
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Nueva York: Paidós.

- Trinkner, R., & Cohn, E. S. (2014). Putting the “social” back in legal socialization: Procedural justice, legitimacy, and cynicism in legal and nonlegal authorities. *Law and Human Behavior*, 38(6), 602–617. <https://doi.org/10.1037/lhb0000107>
- Trinkner, R., Jackson, J., & Tyler, T. R. (2018). Bounded authority: Expanding “appropriate” police behavior beyond procedural justice. *Law and Human Behavior*, 42(3), 280–293. <https://doi.org/10.1037/lhb0000285>
- Tudela, P. (2012). La evaluación del desempeño de la policía: explorando relaciones entre opinión pública y labor policial en Chile. *Revista Criminalidad*.
- Tyler, T. (1990). *Why people obey the law*. Yale University Press.
- Tyler, T. (2000). Social justice: Outcome and procedure. *International Journal of Psychology*, 35(2).
- Tyler, T. (2004). Enhancing Police Legitimacy. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 593, 84-99.
- Tyler, T. (2006). Psychological perspectives on legitimacy and legitimation. *Annual Review of Psychology*, 57, 375-400.
- Tyler, T., y Huo, Y. (2002). *Trust in the law: Encouraging public cooperation with the police and courts*. Russell Sage Foundation.
- Tyler, T. R., & Jackson, J. (2014). Popular legitimacy and the exercise of legal authority: Motivating compliance, cooperation, and engagement. *Psychology, public policy, and law*, 20(1), 78-95.
- Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Vergara, E. (31 de agosto del 2021). Eduardo Vergara: “La posibilidad de reformar a Carabineros descansa en la Convención Constitucional”. Radio UChile.

<https://radio.uchile.cl/2021/08/31/eduardo-vergara-la-posibilidad-de-reformar-a-carabineros-descansa-en-la-convencion-constitucional/>

Weber, M. (2002). *Economía y sociedad. Esbozo de sociología comprensiva*. Winckelmann, J. (Ed.). Fondo de Cultura Económica.

Wright, E. O. (2000). *Class counts. Studies in Marxism and social theory*. Cambridge University Press.

Zaror, Y. (2018). Chile ante la crisis de confianza: El rol de la sociedad Civil.