



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



FLACSO
CHILE

MANO DURA Y EROSIÓN DEMOCRÁTICA EN AMÉRICA LATINA

PERCEPCIÓN CIUDADANA EN CHILE



Septiembre, 2024

Lucía Dammert, Sebastián Cutrona, Mary Fran T. Malone,
Jonathan D. Rosen y Manuela Gil.

¿Cómo citar:

Dammert, L., Cutrona, S., Malone, M. T., Rosen, J., & Gil, M. (2024). *Mano dura y erosión democrática en América Latina: Percepción ciudadana en Chile*. FLACSO CHILE-USACH. <https://flacsochile.org/mano-dura-en-america-latina/>



DEPARTAMENTO DE
ESTUDIOS POLÍTICOS

¹ Este informe ha sido posible gracias al generoso apoyo del pueblo americano a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos son responsabilidad de la FLACSO Chile y no reflejan necesariamente las opiniones de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

ÍNDICE

Introducción.....	5
Metodología	6
Resultados cuantitativos.....	8
1. Percepción de seguridad e imaginarios de mano dura.....	10
1.1. <i>Percepción de seguridad</i>	10
1.1.1. Sensación de inseguridad y miedo.....	10
1.1.2. Experiencias de victimización y agenda mediática	13
1.1.3. Seguridad y desigualdad.....	14
1.2. <i>Imaginarios de mano dura</i>	16
1.2.1. Contexto: Personajes, tendencias y situaciones históricas	16
1.2.2. Claves analíticas y concepto de <i>mano dura</i>	18
2. dimensiones de la mano dura	19
2.1. <i>Mano dura institucional</i>	19
2.1.1. Discursos de <i>mano dura</i> desde las instituciones del Estado.....	20
2.1.2. <i>Mano dura</i> en las instituciones del Estado	22
2.1.3. Herramientas de la <i>mano dura</i> institucional.....	25
2.2. <i>Caminos alternativos a la institucionalidad</i>	32
2.2.1. Mano dura encubierta.....	32
2.2.2. Acción ciudadana	33
Principales conclusiones.....	34
Anexo.....	37
Bibliografía	38

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Principal responsable de la criminalidad en el país, Chile 2024.....	8
Gráfico N°2: Acciones para enfrentar el crimen organizado y la delincuencia, Chile 2024..	9
Gráfico N°3: Utilidad de las medidas de mano dura, Chile 2024.....	10

LISTA DE TABLAS

Tabla N°1: Perfiles Grupos Focales.....	6
Tabla A1: Síntesis de codificaciones de Percepción sobre la seguridad según Género, Tramo etario y NSE.....	37

INTRODUCCIÓN

El proyecto “*Mano Dura* y erosión democrática en América Latina: Evaluación del interés por *Mano Dura* en Chile, Costa Rica, Ecuador y Uruguay”, es desarrollado por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) y el Departamento de Estudios Políticos de la Universidad de Santiago de Chile y es financiado por USAID a través de una subvención del Latin America and Caribbean Learning and Rapid Response (LACLEARN). La investigación busca explorar la compleja interacción entre la adopción de políticas de seguridad conocidos como mano dura, y la salud de las instituciones democráticas en países con una exposición histórica relativamente limitada a tales medidas. Para ello, se busca conocer la percepción de la ciudadanía sobre las políticas de seguridad de mano dura mediante el desarrollo de una estrategia de trabajo cualitativa, así como cuantitativa que nos permita identificar sus múltiples dimensiones.

El proyecto abarca un conjunto de productos detallados diseñados para ofrecer un análisis integral de cada país involucrado². En primer lugar, se desarrolla un informe de contexto que ofrece una descripción detallada de las condiciones socio-criminales particulares. Además, se elabora un informe nacional que integra un análisis cualitativo derivado de los grupos focales realizados, conjuntamente con un análisis cuantitativo basado en el resultado de las encuestas realizadas. Los principales hallazgos de los informes de contexto y el análisis de país se sintetizan en el resumen ejecutivo. Adicionalmente, el proyecto ha desarrollado un informe comparado que examina y contrasta los resultados obtenidos entre los cuatro países.

La primera tarea es reconocer que el concepto de mano dura tiene múltiples definiciones e interpretaciones en América Latina. Se interpreta a menudo como gobierno con mano de hierro (Snodgrass Godoy, 2005) y se utiliza coloquialmente para referirse a la represión (Holland, 2013). Actualmente, un referente ineludible es el presidente Bukele, cuyo modelo es abordado en relación con las respuestas previas que se han planteado en Latinoamérica para enfrentar la delincuencia (Dammert, 2023).

En este contexto, se propone una conceptualización que reconoce múltiples dimensiones de la mano dura, destacando cuatro (Cutrona et al.,2024):

- **Mano dura institucional:** Refiere a las políticas que emergen desde la institucionalidad del Estado y se ejercen dentro de los marcos normativos vigentes, como el endurecimiento de penas o el uso formal de las Fuerzas Armadas en tareas de seguridad pública.
- **Mano dura encubierta:** Involucra acciones que escapan del marco normativo y se ejercen de manera discrecional y oculta, incluyendo actos de discrecionalidad judicial, policial e incluso militar.

² Todos los productos del proyecto, así como las grabaciones de los dos webinars con expertos, se encuentran disponibles en la página web <https://flacsochile.org/mano-dura-en-america-latina/>.

- **Mano dura performativa:** Consiste en la proliferación de discursos punitivistas que buscan convencer a la audiencia de la urgencia y relevancia del tema de la seguridad ciudadana, sin necesariamente implicar la adopción de iniciativas formales o informales.
- **Mano dura civil:** Reconoce tanto las acciones de la ciudadanía como los discursos de ciertos medios de comunicación que amplifican la narrativa sobre la necesidad de medidas estrictas para el control ciudadano.

METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolló utilizando una propuesta metodológica mixta, compuesta por una estrategia cualitativa que explora la percepción de los residentes de la región metropolitana de Santiago de Chile sobre la mano dura en sus diversas dimensiones, y una estrategia cuantitativa basada en la inclusión de una batería de preguntas especialmente diseñadas en una encuesta nacional.

La perspectiva cualitativa se centró en indagar y profundizar en las percepciones ciudadanas respecto a las políticas de seguridad de mano dura. Para ello, se empleó la técnica de grupos focales, definida por Hamui-Sutton y Varela-Ruiz (2012) como "un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando autoexplicaciones para obtener datos cualitativos" (p. 56). Trabajar en grupos facilita la discusión y motiva a los participantes a comentar y opinar, incluso sobre temas considerados tabú, lo que enriquece notablemente la diversidad de testimonios obtenidos.

Dada la naturaleza del campo y el tema de investigación, en ocasiones, el instrumento metodológico osciló entre un grupo focal y un grupo de discusión (Canales, 2006). Aunque la pauta se diseñó bajo la lógica del grupo focal —buscando aproximarse a las preconcepciones o "experiencia típica" de cada grupo—, hubo momentos en que la conversación derivó hacia la dinámica de un grupo de discusión, permitiendo acceder a ciertos objetos de representación que capturan la atención y adquieren significados específicos durante el proceso de discusión (Canales, 2006). Para capturar de manera efectiva las percepciones ciudadanas sobre las políticas de seguridad de mano dura, se realizaron ocho grupos focales entre los días 18 y 30 de mayo de 2024³.

Tabla N°1: Perfiles Grupos Focales

GRUPO	SEXO ⁴	EDAD	NIVEL SOCIOECONÓMICO	TENDENCIA	COMUNA	N°
1	Mixto	35 a 59	Alto	Derecha	Vitacura	10
2	Mixto	24 a 34	Medio	Izquierda	Ñuñoa	9

³ La coordinación metodológica, así como el trabajo de análisis de la información relevada con las herramientas cualitativas ha sido desarrollada por EKHOS, www.ekhos.cl.

⁴ Para los grupos mixtos, en el grupo 1 fueron 5 mujeres y 5 hombres, en el grupo 2 fueron 6 mujeres y 3 hombres y en el grupo 3 fueron 6 mujeres y 3 hombres.

GRUPO	SEXO ⁴	EDAD	NIVEL SOCIOECONÓMICO	TENDENCIA	COMUNA	N°
3	Mixto	35 a 59	Medio	Centro	Peñalolén	9
4	Hombre	18 a 34	Medio bajo	Indep. (Mixto)	Puente Alto	7
5	Mujer	42 a 59	Medio bajo	Indep.	Maipú	8
6	Mujer	35 a 59	Medio bajo	Indep. (Derecha)	Colina	9
7	Hombre	35 a 59	Bajo	Indep. (Izquierda)	Lo Espejo	7
8	Mujer	60 o +	Bajo	Indep. (Derecha)	Santiago	10
TOTAL						69

Fuente: Elaboración propia, 2024

Para la construcción de los perfiles, se utilizaron como criterios de segmentación el género, la edad y el grupo socioeconómico. Se definió una comuna ancla de residencia, permitiendo la participación de personas del mismo segmento de comunas vecinas. Con el objetivo de asegurar la proximidad con el grupo socioeconómico ideal asignado para cada grupo, se registraron las ocupaciones y el nivel educativo de todos los participantes. Además, considerando la polarización política actual del país, se definió un perfil político ideal para cada grupo, buscando capturar la percepción de grupos "típicos" y generar discusiones entre personas con tendencias similares.

El análisis de los grupos siguió un enfoque de contenido cualitativo con una primera fase deductiva, basada en la conceptualización de mano dura, seguida de una etapa inductiva en la que se crearon nuevas categorías a partir de los datos (Bryant & Charmaz, 2007). El proceso de análisis comenzó con la transcripción de los registros de audio de cada grupo, que posteriormente fueron codificados mediante el software de análisis cualitativo MAXQDA, versión 2024. Los resultados, en un esfuerzo por acercar al lector a los datos y mejorar su "palpabilidad" cualitativa (Small, 2022), se presentan mediante la selección de citas bajo los siguientes criterios: 1) citas que expresen con claridad el estado de opinión; 2) diversidad en las fuentes, de modo que se incluyan citas de diferentes personas dentro del mismo grupo o del mismo país.

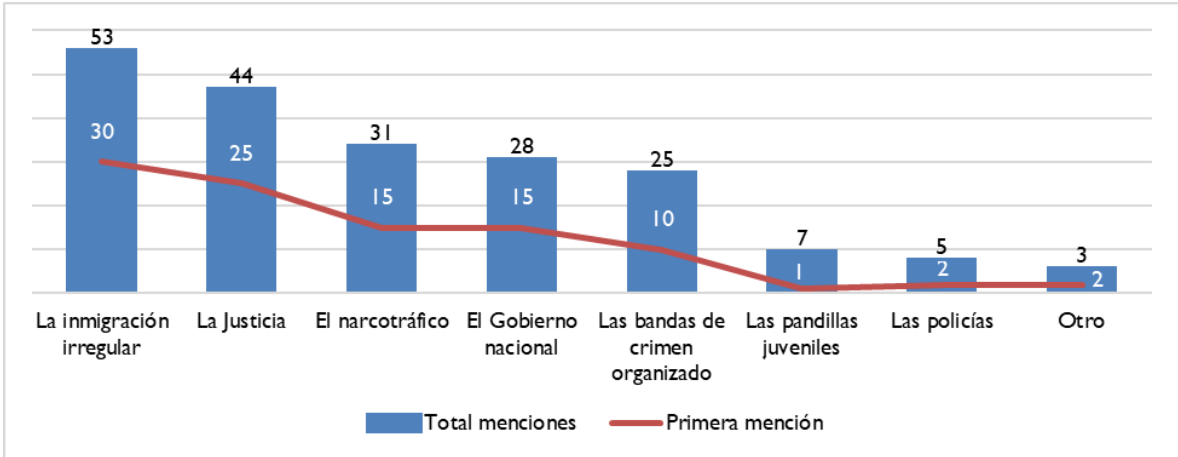
La estrategia cuantitativa se basó en un cuestionario desarrollado específicamente para el proyecto, el cual fue administrado por la empresa CADEM, una plataforma de encuestas telefónicas que semanalmente mide la opinión pública sobre diversos temas de interés. En la versión de la primera semana de julio de 2024, se incluyeron tres preguntas enfocadas en la delincuencia y la percepción de la mano dura, destinadas a evaluar a quién atribuyen principalmente la criminalidad los chilenos, qué acciones se justifican hoy para enfrentar el crimen organizado y la delincuencia, y cuán efectiva consideran que es la mano dura en el corto y largo plazo.

La encuesta fue aplicada entre el 3 y el 5 de julio de 2024 mediante el sistema CATI a celulares de prepago y postpago. El estudio contempló una encuesta probabilística con selección aleatoria de 705 casos, con un margen de error de $\pm 3,7$ puntos porcentuales al 95% de nivel de confianza. El grupo objetivo incluyó a hombres y mujeres mayores de 18

años, alcanzando una cobertura total de 180 comunas en las 16 regiones del país, donde el 90% de la muestra correspondió a población urbana y el 10% a población rural. La muestra se estratificó previamente por región, basándose en las proyecciones poblacionales del INE (Instituto Nacional de Estadística) para 2023, según el último censo disponible (2017), y las comunas se seleccionaron aleatoriamente. Los datos se ponderaron a nivel de sujetos por zona, género y edad, obteniendo una muestra representativa a nivel nacional. El análisis incluyó cruces con variables sociodemográficas como grupo socioeconómico, macrozona, posición política, ocupación y voto en el último plebiscito, considerando únicamente diferencias estadísticamente significativas al 99% de confianza.

RESULTADOS CUANTITATIVOS

Gráfico N°1: Principal responsable de la criminalidad en el país, Chile 2024 (en porcentajes)



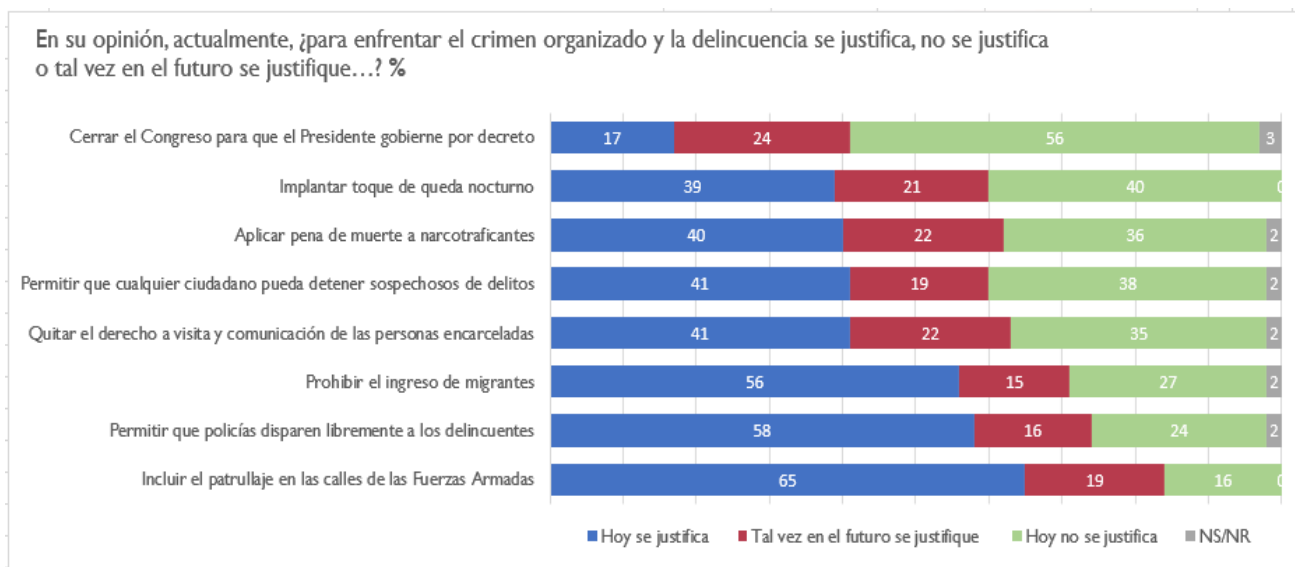
Fuente: Elaboración propia en base a CADEM, 2024.

En Chile, los encuestados consideran que la inmigración irregular es la principal responsable de la situación de la criminalidad en el país seguida por la Justicia, el narcotráfico y el gobierno nacional. (ver gráfico N°1). Llama la atención que frente a la pregunta “Pensando en la situación actual de la delincuencia en el país, a su juicio, de la siguiente lista que le nombraré, ¿Qué o quién es el principal responsable de la situación de la criminalidad en el país?” los ciudadanos reconocen los principales problemas y aquellas instituciones encargadas de tratar de resolverlos.

Entre los que identificaron la inmigración irregular como principal responsable se identifican diferencias significativas en las variables de macrozona, ocupación y posición política. En la macrozona norte 65%, seguido por 59% en la zona centro, 55% de la Región Metropolitana y un 40% en la zona sur. Entre los cesantes un 69% identificó la inmigración irregular como principal responsable de la criminalidad, seguido por un 54% de personas que trabajan, un 49% de personas jubiladas y un 40% de dueñas de casa.

Respecto a la justificación de diversas acciones para enfrentar el crimen organizado se encuentran altos porcentajes de apoyo a iniciativas consideradas de mano dura (ver gráfico N°2). Con la única excepción de cerrar el congreso, todas las otras medidas son justificadas por los ciudadanos en la actualidad o en el futuro.

Gráfico N°2: Acciones para enfrentar el crimen organizado y la delincuencia, Chile 2024
(en porcentajes)



Fuente: Elaboración propia en base a CADEM, 2024.

Aquellos que justifican en mayor proporción el patrullaje de las Fuerzas Armadas en las calles:

- Los que se ubican entre 35-54 años (72%)
- Los que se identifican políticamente como de derecha (74%) e independientes (68%)
- Los jubilados (70%)

Aquellos que justifican en mayor proporción permitir que los policías disparen libremente a los delincuentes:

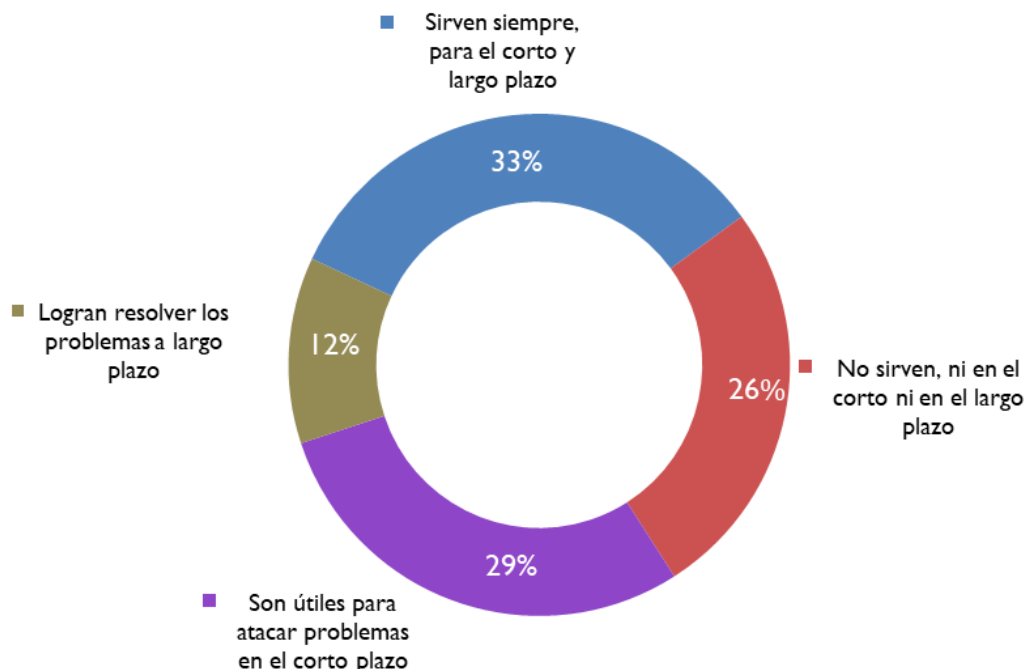
- Los que se ubican entre 35-54 años (67%) y mayores de 55 años (64%)
- Personas de derecha (67%) y de centro (65%)

Se observa que las personas que se identifican como de derecha tienden a justificar en mayor proporción todas las medidas propuestas para enfrentar el crimen organizado y la delincuencia en comparación con las personas de centro e izquierda. Este contexto de inclinación hacia medidas de mano dura para enfrentar el crimen organizado y la delincuencia, ayuda a explicar la alta aprobación de líderes que adoptan enfoques firmes en seguridad pública. Frente a la consulta sobre la “Imagen de presidentes o primeros ministros”, Bukele obtuvo la mayor valoración, alcanzando 82% en agosto de 2024, tendencia que viene creciendo desde marzo de 2023, cuando registró 78% de aprobación.

Como se puede observar en el gráfico N°3, sobre la percepción de la utilidad de las medidas de mano dura 33% considera que sirven en cualquier escenario, 29% que sirven para problemas de corto plazo y 12% para problemas de largo plazo. Es decir 74% del total de los encuestados perciben que son medidas que tiene algún tipo de resultados.

Gráfico N°3: Utilidad de las medidas de mano dura, Chile 2024 (en porcentajes)

Considerando lo anterior, ¿usted cree que las medidas inspiradas en la idea de mano dura...? %



Fuente: Elaboración propia en base a CADEM, 2024.

I. PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD E IMAGINARIOS DE MANO DURA

I.1. Percepción de seguridad

Se destaca una sensación de inseguridad y temor en todos los grupos focales realizados, atravesada por victimización y/o exposición a incivildades en la vía pública directa o vicaría (de los familiares), y por el papel de los medios de comunicación en la difusión de información sobre delincuencia e inseguridad. Adicionalmente, se identifican algunas reflexiones en torno a la relación entre desigualdad y seguridad.

I.1.1. Sensación de inseguridad y miedo

Durante el desarrollo de los grupos focales, muchos participantes expresaron sentirse inseguros en sus barrios ante el aumento de la delincuencia y su violencia, sintiéndose desprotegidos. Se recalca que la situación de inseguridad que experimenta el país se ha visto exacerbada con el aumento de la migración, percibiendo esta como la principal causa de la delincuencia actualmente en Chile (ver informe de contexto de Chile).

Esta sensación de inseguridad exacerbada si bien trasciende las diferencias etarias, niveles socio económicos, géneros y tendencias políticas de los participantes, se ve reflejada en

mayor medida dentro de los grupos de clase media baja y clase baja que en los grupos con mejores niveles socio económicos.

Esta percepción se traduce en una sensación de descontrol en el país, incluso para algunas personas Chile se ha convertido en “tierra de nadie” y que existiría una especie de “free pass” con la delincuencia.

*“Vicente: Siempre ha habido delincuencia, siempre en todos lados ya porque ocurre que ahora está desbordada la delincuencia sí y es como un cóctel, es una suma de cosas yo no digo nada contra los inmigrantes que vienen a aportar al país ya, pero (...) los delitos que estamos viviendo ahora generalmente son importados ¿ya? todo lo que hablaba la otra participante los motochorros⁵ son importados, no existía eso acá los, portonazos⁶... ahora los delitos violentos todos los días amanece gente muerta en la calle o sea eso en nuestro país nunca lo habíamos vivido antes (...). Entonces es algo que realmente nos preocupa y nos sobre preocupa porque es una situación que lamentablemente a corto plazo no se ve solución.
Carmen: No, Chile es el paraíso para ellos”.*

(Grupo N°3, grupo mixto de 35 a 59 años).

Se alude múltiples veces al cambio en la sensación de seguridad, considerando que la delincuencia ha aumentado, se ha diversificado y, sobre todo, ha aumentado su violencia y connotación social. En algunos grupos (Grupos 1, 6 y 7) se señala que hace unos 10 años atrás hubo un aumento de la delincuencia y violencia en el país, vinculado al aumento de la migración. Se describe que antes los delitos eran principalmente hurtos, sin mucha violencia; mientras que, actualmente, se habría instaurado una importación de “nuevos delitos” ligados al **crimen organizado** (carteles de droga, instalación de redes de bandas delictuales internacionales) debido a la migración y una “mentalidad violenta” con prácticas poco usuales para el país (uso de armas, sicariato, extorsiones, etc.); generando una percepción de agravamiento de la inseguridad ciudadana.

Los grupos de niveles socioeconómicos bajos expresan mayor descontento con la migración y son enfáticos en atribuirles la situación de inseguridad que experimenta el país. A su vez, los discursos anti migratorios que destacan la importación de delitos y su violencia adyacente se ven expresados principalmente por aquellos participantes con tendencias políticas de derecha un poco más marcadas independiente de su nivel socio económico:

“Nicolás: Y yo creo, que eso es la realidad que está pasando acá en Chile, porque antes se robaba y cosas así, el choreo⁷, como se dice, el lanzazo⁸, pero ahora el extranjero no, el balazo y listo, tienen otra mentalidad, esa mentalidad de llegar y disparar nomás. Esa es la perspectiva que yo tengo de lo que está pasando ahora acá.”

⁵ Delincuente que hace uso de una motocicleta para cometer un robo.

⁶ Delito que supone sustraer un auto en el portón de la casa de la víctima.

⁷ Robo.

⁸ Robo sorpresivo seguido de una huida veloz.

“Diego: El extranjero sí comete delitos, pero el extranjero es otro tipo de delitos el que comete, tráfico, andan haciendo lanzazos con las motos, el crimen organizado... pero que le echen la culpa a los portonazos, el cogoteo⁹, eso es chileno. Lo que pasa es que la juventud ahora ya no mide daño, si uno pasa, pasa a llevar a una persona, sin querer faltar el respeto, van y te pega un balazo. Pero es culpa de nosotros también, porque los vemos de chicos delinquiendo y no somos capaces de decirle algo al cabro chicos que está cogoteando a una vecina, a eso me refiero. Y que se le escapó la mano, se le escapó, pero en ambos sentidos. Y hay que aclarar algo, la reforma del proceso penal es antigua, tiene un poco más de 10 años si no me equivoco. Hace diez años atrás no había muchos extranjeros, no, es por la puerta giratoria”.

(Grupo N°7, Hombres de 35 a 59 años).

Frente al aumento de la migración y la sensación de que se han importado delitos más violentos, se recalca la instalación del crimen organizado cómo principal preocupación ligada a las nuevas olas migratorias. Se menciona la presencia de bandas delictuales de calibre internacional que se estarían instalando en Chile, como el Tren de Aragua, vinculado al aumento percibido en la frecuencia de delitos de mayor connotación social y con mayores niveles de violencia tales como secuestros, asesinatos y extorsión.

Tamara: ¿Sabes lo que pasa? (...) A mí me da exactamente lo mismo la gente, la nacionalidad que sea, el color de piel me da lo mismo, son personas igual. Pero yo pienso que esa gente debería venir a sumar. (...) Porque en mi país no había... no había ni los motochorros, no había que secuestran, no había lugares donde te dejaban, te descuartizaban, donde te torturaban... Antes eso no se veía en mi país, yo creo que es una moda que trajeron desde afuera. Yo pienso que la gente, digámoslo –vuelvo a repetir, no es por discriminar– la gente extranjera debería venir a sumar, a hacer que mi país crezca (...). No enseñarles a los delincuentes modos nuevos de este cuento, por ejemplo, de tortura, que yo lo encontré horrible”.

(Grupo N°6, Mujeres de 35 a 59 años)

Ante el aumento y la violencia de los delitos, muchos de los participantes aluden a la auto restricción de sus conductas con el fin de sentirse más seguros en su día a día. Entre las estrategias nombradas, destacan: el no salir a ciertas horas o cuando ya se encuentra oscuro, caminar acompañado, evitar utilizar el transporte público, salir sin celular o no frecuentar ciertos barrios o calles con “mala fama”.

En este aspecto, fueron los grupos con participantes de niveles socioeconómicos más bajos, quienes más resienten la idea de tener que restringir sus conductas debido a la sensación de inseguridad, mencionando que se ha perdido la vida social y que la gente ya no quiere salir de sus casas por el temor a la violencia. Junto a ello, aparecen discursos que apuntan a que, mientras que los delincuentes deberían estar “tras las rejas”, quienes se “encierran” son las personas que no cometen delitos:

⁹ Asalto con violencia

“Francisca: Yo creo que también que la delincuencia no ha afectado tanto, a mí me ha afectado, porque yo no salgo a cumpleaños, yo no salgo de invitación, a alguien me invitan y yo no salgo; yo salgo si es que tengo que trabajar, salgo a comprar aquí pero yo no socializo ya, yo no salgo a ver a mis amistades porque me da terror, porque me da miedo bajarme del metro y tener que tomar una micro porque yo no tengo auto, y no todas mis amigas o amigos tienen auto para que me vengan a dejar, entonces yo he perdido mucho de interactuar con las personas, estoy súper encerrada”.

(Grupo N°3, grupo mixto de 35 a 59 años).

“Tamara: Lo peor de todo es que los delincuentes son los que tienen que estar encerrados y la que se encierra es uno mismo, porque uno tiene que aprender a encerrarse uno, sus hijos, todo, esconder todo, es como que tú fueras la delincuente que te está y encierras, está libre pero está encerrado al mismo tiempo, porque no podés salir, no podés salir tranquila, por lo menos a pasear, a dar una vuelta no podés, si andái tienes que andar como con diez, tení que tratar de no andar con nada encima, que nada se te vea, porque en todos los lugares corres riesgo. Antes se estigmatizaban mucho las poblaciones, pero ahora donde vas es lo mismo”.

(Grupo N°6, Mujeres de 35 a 59 años).

1.1.2. Experiencias de victimización y agenda mediática

La sensación de inseguridad se encuentra enraizada en experiencias de victimización directa o vicaria, así como en la exposición a incivildades en la vía pública. En las experiencias de victimización priman los robos con violencia tanto en la calle, como el robo de inmuebles; destacando la violencia asociada a estos delitos como uno de los principales miedos.

“Carlos: a mí me ha tocado ver, por ejemplo, en el sector de Bellavista tres apuñalados en la cabeza, en metros de distancia entonces, hoy en día ya como que está desbordado. Acá en el sector nosotros igual hemos sufrido de varias incivildades tanto de la droga, microtráfico, portonazos, asaltos en un puro sector hemos tenido, no sé, como 15 asaltos en casa. Y portonazos en una semana hemos tenido realmente dos o tres diarios y aun así este sector todavía no es tan vulnerable como otros”.

(Grupo N°3, grupo mixto de 35 a 59 años)

En los grupos, se discutió que el aumento de la sensación de inseguridad está siendo reforzado por los medios de comunicación. Tanto la agenda de seguridad como el tratamiento que realizan los canales de televisión y las redes sociales contribuyen a este fenómeno.

“P2: Yo creo que los medios de comunicación son un arma de doble filo. Porque como también mantienen al país informado de lo que ellos quieren informar, también te da la sensación de seguridad. Te cambia la percepción porque si por ejemplo un noticiero común no te mostraría tanto, no sé, 90 por ciento es pura cosa de delincuencia, no sé, el país creció tantas cosas, no sé, o no sé, Codelco, bueno, creció

tanto, darían otro tipo de noticias, a lo mejor ya sería distinta la percepción de la gente, bueno, yo creo que va por ahí”.

(Grupo N°4, Hombres de 18 a 34 años)

“P4: “Es deprimente ver las noticias. No digo que yo no vea ni acepte lo que está pasando, sí, es peligroso salir, pero siempre, aunque el mundo no sea malo, uno toma precauciones. Yo pienso que uno sabe cómo tiene que andar en la calle, sabe hasta qué horario, sabe dónde... Uno sabe cómo cuidarse, pero encuentro que la televisión asusta a la gente, y esa gente mayor transmite ese miedo a través de que... “¿Y llegaron todos?” “¿y están todos?” es como que si estamos todos en la casa, listo, no va a pasar nada. Adentro de la casa igual pasan cosas. Entonces claro, ese miedo yo creo que lo fomenta la televisión, y la gente que también encuentro que es como que... “Uy, ¿supieron qué pasó hoy día?” Pasa todos los días”.

(Grupo N°5, Mujeres 35 a 54 años).

Además, se destacó que los y las participantes se informan principalmente sobre la seguridad ciudadana a nivel nacional a través de estos medios, lo que influye en su percepción de la inseguridad, enfatizando que las noticias son repetitivas y que generan una excesiva exposición mediática al problema que empeora la sensación de inseguridad, aumentando el temor y la rabia frente a la delincuencia.

“Manuela: El descontento social también es porque lo que mencionaste, la prensa, y no solo para la prensa, o sea, la televisión pública tiene un rol actualmente súper relevante en cuanto a la sensación de inseguridad. Y eso hace que toda la gente ande mal, porque te levantas, si es que alguien prende la tele a la primera de la mañana, te levantas viendo que hubo un portonazo y hablan absolutamente todo el día de delincuencia, ya no existen programas culturales, ya no existe (...), no existe información absolutamente de ninguna otra cosa que no sea acerca de la delincuencia y eso también genera una sensación de inseguridad enorme... Despiertas viendo esto, te acuestas viendo la tele con este tipo de alarma y sales a la calle enojado (...). Al final todo un círculo de que se alimentan de estas noticias de la delincuencia, de la inseguridad y no llega a ninguna parte”.

(Grupo N°2, grupo mixto de entre 24 y 34 años).

En grupos con participantes con tendencias políticas de izquierda, se alude en mayor medida al rol que deberían tener los medios de comunicación respecto al tratamiento de la agenda de seguridad; mientras que grupos con participantes con tendencias políticas de derecha se evocan a la alimentación de temor que provocan estos contenidos.

1.1.3. Seguridad y desigualdad

En algunos grupos, especialmente en aquellos de clase media y media baja, así como en aquellos con opiniones de izquierda, es posible identificar un vínculo entre inseguridad y **desigualdad**. Esta relación puede adoptar dos formas; por una parte, la inseguridad se experimenta de forma desigual en cuanto al territorio, la clase social, la edad y/o el género (Jirón, 2017). Por otro lado, la desigualdad puede ser considerada una fuente del delito.

Tomando en cuenta como se vive el problema de la inseguridad, se observa que dos de los principales factores a considerar son la edad y el género, siendo las personas mayores y de género femenino quienes mayor percepción de inseguridad tienen.

La distribución de la conversación se ha sistematizado en la tabla IA (ver anexo)¹⁰. En cuanto al sexo, en los grupos conformados por hombres, destacan las menciones a las experiencias de inseguridad y el aumento de violencia, en contraste con los grupos de mujeres donde priman las menciones a restringir la propia conducta y las emociones provocadas por la inseguridad (miedo o rabia).

Sobre el tramo etario, los más jóvenes comentaron más sobre las experiencias de inseguridad y las emociones que les provocan; el tramo adulto, sobre la sensación de inseguridad referido a una sensación de crisis creciente; y los adultos mayores, sobre las emociones provocadas por la inseguridad. Por último, en cuanto al nivel socioeconómico, los grupos de GSE alto, centraron la conversación hacia el tema del aumento de la delincuencia; los grupos medio típicos hacia las experiencias de inseguridad y las emociones asociadas; los grupos medio bajos hacia la sensación de crisis y las experiencias de inseguridad; y, el grupo bajo sobre las emociones asociadas a la inseguridad.

De acuerdo con la literatura, se observa que, en los grupos de mujeres y adultos, el código de experiencias de inseguridad (miedo o rabia frente a la situación), así como de reconocimiento de las desigualdades se encuentran más saturados; lo que remarca la desigualdad espacial que experimentan estos grupos, la violencia a la que están expuestos e inclusive la restricción de ciertas conductas e inmovilidad (Jirón, 2017).

Para el caso de las mujeres, la sensación de inseguridad es mayor en lo que respecta a la movilidad dentro de la ciudad (caminar por la calle, utilizar transporte público), exponiéndose no solo a robos, sino también a acoso callejero y delitos de índole sexual. Esto, junto con afectar su percepción de inseguridad, las hace estar más dispuestas a restringir sus conductas y cambiar sus rutinas cotidianas para prevenir la victimización.

“Marcela: El tema de seguridad me tiene complicada. Mi hija se traslada de esta comuna a otras, Providencia, Ñuñoa y hay que dejarla en la mañana en la micro, no se pueden ir solas porque las asaltan en la puerta de la casa, después hay que ir a buscarla a la vuelta en la micro, tienen 18 y 27 años y está muy complicado”.

(Grupo N°8, Mujeres de 60 años o más).

En cuanto a los adultos mayores, durante la realización de los grupos focales se aludió a la imposibilidad de generar vida barrial o conversar con sus pares debido a la inseguridad y desprotección a la que se sienten expuestos, la que se ve exacerbada con la edad.

¹⁰ Esta figura fue extraída de MAXQDA para indicar el porcentaje de segmentos codificados según las distintas variables de segmentación de los grupos de conversación.

“Rosa: No voy a decir cuántos años llevo aquí porque digo mi edad, pero me da pena, pena, de ver cómo los vecinos nos hemos ido encapsulando en nuestras casas, porque por el miedo no hemos sido capaces de ser valientes, salir una hora, barrer la calle, conversar con el vecino, cosas de hacer presencia, todos se esconden, ¿por qué?”

(Grupo N°8, Mujeres de 60 años o más).

Algunos participantes plantean una reflexión sobre la desigualdad como fuente del delito, no solo como una característica de la percepción de seguridad. Al respecto, reconocen que la delincuencia, especialmente a temprana edad, responde a los contextos sociales en los que se desarrolla una persona. Al respecto, Gabriela quien presenta una *tendencia política de izquierda* señala:

“Gabriela: Yo creo que es importante igual asimilar el tema de cómo esto es el origen en relación a lo que es el constructo de una persona que forma parte de la delincuencia, o sea... Por ejemplo, hablando acá de Santiago, si tú nacís en una población en donde vivían unos bloques, en donde el vecino escucha cómo le pega a la señora, en donde lamentablemente tu tío, drogadicto, viola a tu hermana, en donde tu papá es narcotraficante, tu mamá es prostituta, qué sé yo, y va a ir a un mal colegio en donde lo que se escucha es reggaetón, en donde se habla de joyas, plata y narcotráfico, entonces claro, se va generando una narcocultura o sea, generando una cultura en un individuo que se va desarrollando en un sector social que va validando cosas moralmente que lo hacen ver como algo que no tiene peso en relación a otras sociedades, otras comunas, otros sectores que le van diciendo, chuta, esto es lo que me sirve, esto es lo que me queda, no sirvo pa' la U, ansiedad, traumas, qué se yo, o sea, y también la sociedad cómo se hace cargo de eso...”

(Grupo N°2, grupo mixto de entre 24 y 34 años).

1.2. Imaginarios de mano dura

Frente al concepto de mano dura, se plantean ciertas apreciaciones, aluden a algunos referentes nacionales e internacionales, y describen qué es lo que piensan y sienten sobre las políticas de línea dura.

1.2.1. Contexto: Personajes, tendencias y situaciones históricas

Frente a la idea de mano dura se destacan algunas reacciones propias del contexto histórico chileno. La asociación de la mano dura con la dictadura, los militares y la derecha política es evidente. Esta asociación, no obstante, no se encuentra necesariamente vinculada al apoyo a las políticas de línea dura.

“Moderador: quisiera que pudieran pensar en alguna persona o alguien de los actores clave que encarnen la mano dura. O que se les venga a la cabeza cuando yo les digo mano dura ¿Alguien?”

Matías: Lo primero que le vamos a decir es Pinochet.

Camilo: Pinochet...si Pinochet.

Santiago: Obvio, Pinochet.

Moderador: Pinochet, claro Pinochet parece...

Matías: En ese tiempo era..., se nos oprimía, pero no había tanta maldad..."

(Grupo N°7, Hombres de 35 a 59 años).

Algunos participantes asocian el concepto a referentes internacionales como Nayib Bukele, en El Salvador, Vladimir Putin en Rusia y Kim Jong-un en Corea del Norte entre algunos otros referentes actuales o del pasado reciente.

Dentro de los referentes nacionales se menciona figuras de la derecha chilena, tales como el ya mencionado ex dictador del país, el ex general Augusto Pinochet; Sebastián Piñera, ex presidente de Chile durante dos periodos representante de los partidos de derecha; José Antonio Kast, ex candidato presidencial por el Partido Republicano (ultra derecha) y Evelyn Matthei, actual alcaldesa de la comuna de Providencia y carta presidencial para las próximas elecciones por parte de los conglomerados políticos de derecha. En cuanto a los referentes internacionales, la valoración positiva de las políticas de línea dura del gobierno del presidente Bukele en El Salvador, se evidencia de forma marcada en muchos de los grupos focales realizados, aludiendo que ha logrado acabar con la delincuencia y que deberían seguir su ejemplo en Chile.

"Santiago: Bukele en El Salvador también tiene ese discurso con sus nuevas cárceles en posición de mano dura y que ya no están las maras en la calle gracias a su mano dura. Y muchos de acá quieren copiar ese concepto".

(Grupo N°2, grupo mixto de entre 24 y 34 años).

"Luisa: Yo, es que yo lo sigo hasta en Instagram. Me gusta porque... Sí, pues, es que lo que pasa es que él limpió el país y sacó, pero a todos los drogadictos, los pandilleros, me encanta. Me encanta ver las fotos cuando los tiene todo hincados. Me encanta ver si yo le hago zoom. Porque es verdad. Sí, es que así le hubiera dado a un presidente acá. Porque (...) si tuviéramos un presidente como él, el país acá, nosotros seríamos felices. Estaríamos limpios".

(Grupo N°3, grupo mixto de 35 a 59 años).

En cuanto a los referentes nacionales actuales, las opiniones sobre las medidas que propone José Antonio Kast respecto a seguir políticas de mano dura, se encuentran divididas. Algunos participantes lo encuentran extremista, mientras que otros recalcan que es la única opción.

"Hernán: El que debería no salir.

Moderador: ¿Por ejemplo?

Liana: José Antonio Kast, él es muy extremista".

(Grupo N°3, grupo mixto de 35 a 59 años).

“Karin: Y es que el Kast también está a favor de hacer una cárcel para la banda organizada.

Carolina: Claro, pero él también dijo que en algún momento él quiere agarrar a toda la gente que viene extranjera, que tiene antecedentes y tiene todo, pescarlo a todos en un avión, pescarlo y pum, ándate”.

(Grupo N°6, Mujeres de 35 a 59 años).

Por otra parte, la valoración positiva de las políticas de línea dura que ha propuesto Evelyn Matthei durante su gestión como alcaldesa de Providencia la plantea como una posible carta presidencial que podría ayudar a acabar con el problema de la delincuencia en el país.

“Karin: Yo a la Evelyn Matthei yo le tengo como más fe que a cualquier otro. Sí, porque ella siempre está pensando en nosotros, ella siempre está pensando en cómo combatir la delincuencia. En Providencia ella saca a todas sus personas de Seguridad Ciudadana “y que llévenlos presos, y que hagan esto”, entonces yo pienso que si ella sale es que es la única realidad que yo le tengo”.

(Grupo N°3, grupo mixto de 35 a 59 años).

1.2.2. Claves analíticas y concepto de mano dura

Al profundizar en *qué* es lo que se entiende por mano dura, a qué se asocia el concepto y cómo se imagina el mismo, se encuentran algunos puntos clave. En primer lugar, se puede identificar cómo en algunos grupos el concepto se asocia a la represión y la violencia de la dictadura militar. Desde esta asociación histórica, se plantea un concepto de **mano dura como abuso de poder**. Así, surgen distintas opiniones que apuntan a destacar cierto carácter extremo o radical de la mano dura que no sería, en principio, deseable para Chile.

Sin embargo, en todos los grupos realizados se plantea la idea de que la mano dura sería algo **necesario** para enfrentar una situación de inseguridad crítica. El debate, por lo tanto, en torno a la deseabilidad de estas políticas para Chile, se concentra en cuán crítica es la situación en Chile y si fuese o no necesario para el Chile actual.

Otras formas de entender la mano dura pueden ser descritas a partir de los grupos realizados. En particular, una forma de conceptualizar las políticas de línea dura es a partir de la **idea del orden, la autoridad y el control**. Se plantea, entonces, una idea de mano dura que respondería a una situación de desorden y descontrol como la percibida en torno a la delincuencia y la migración. Así también, se trata de una forma de entender la mano dura como una respuesta al menoscabo en el respeto a las policías, aludiendo a que Carabineros debiera ser una figura de autoridad fuerte y de respeto.

Una forma menos frecuente de entender la mano dura -empleada únicamente en el grupo N°2, con jóvenes de nivel socioeconómico medio, con una tendencia de izquierda- es la de mano dura para la justicia social. Frente a una crítica a la mano dura como violencia y represión, algunos participantes proponen “dar vuelta” el concepto y emplearlo a favor de la idea de justicia social, planteando que se requiere firmeza y decisión para mejorar las instituciones del Estado, para intervenir en las poblaciones y para tener mejores planes de prevención y reinserción social.

“Manuel: Creo que el mano dura no ataca el problema de raíz, sino que simplemente es muy superficial, o sea, el círculo final no se elimina. Siguen habiendo vulnerabilidades, sigue habiendo mala educación, sigue habiendo pobreza, sigue habiendo un montón de cosas que hacen que un chico quiera delinquir por cualquier motivo, porque puede ser, ni siquiera sea porque no tiene comida, puede ser simplemente por cultura”.

(Grupo N°2, grupo mixto de 25 a 34 años).

“Gabriel: Pero yo creo que sería como una intervención quizás política, nacional, cultural, social, un compromiso de cada uno de nosotros en el fondo. (...) ¿Por qué no van en el fondo, no ayudan a la familia, a la educación de los niños desde chiquititos? Si yo veo una familia disfuncional, yo trato como colegio, como institución, tratar de ayudar a esa familia, y si en esa instancia que le estamos ayudando podemos buscar psicólogos, médicos para tratar de unir esfuerzos y sacar a todo ese grupo de niños adelante para cuando ya sean adolescentes no delinquen, no asesinen, qué sé yo, eso sería genial. Yo creo que ya va mucho más allá. Claro, si uno no puede ayudar, dar y de esto, pero igual es un compromiso ya sea de sociedad, de uno, de preocuparse del vecino. Es compromiso de todo en el fondo para que podamos hacer una mejor sociedad. Yo lo veo desde ese punto de vista”.

(Grupo N°5, Mujeres de 35 a 54)

Aunque excepcional, la conceptualización de mano dura planteada en este grupo da cuenta de dos elementos interesantes. Por una parte, nos muestra cómo el **concepto pareciera ser ineludible** y, por lo tanto, tuviese que ser reapropiado por quienes cuestionan las políticas de línea dura. Por otro lado, muestra un imaginario de mano dura como algo independiente de su contenido, como una forma de hacer políticas con decisión y firmeza, sea para combatir la delincuencia o prevenirla.

2. DIMENSIONES DE LA MANO DURA

El análisis se realiza desde la conceptualización de la mano dura desde tres niveles: performativo, formal e informal, considerando no sólo las medidas que toman los gobiernos y sus herramientas, sino también otros abordajes al problema de la seguridad desde la ciudadanía.

2.1. Mano dura institucional

Respecto de la dimensión institucional de mano dura, es posible reconocer distintos campos de acción en los que esta puede presentarse formalmente. Por una parte, desde las instituciones se plantean ciertos discursos en torno al problema de la seguridad. Al mismo tiempo, por otra parte, la ciudadanía genera retóricas en cuanto a lo que el Estado debe o no hacer sobre este problema. Se reconoce, además, que el Estado cuenta con una serie de herramientas para actuar frente al problema de la seguridad, como son (a) las policías y (b) las fuerzas armadas, o (c) el sistema penitenciario.

2.1.1. Discursos de mano dura desde las instituciones del Estado

Uno de los principales discursos que es frecuentemente discutido y mayoritariamente apoyado en los grupos es la asociación entre delincuencia y migración. Lo anterior se encuentra presente a través de todos los segmentos económicos, con mayor énfasis en los grupos de hombres, así como también en el grupo realizado con mujeres adultas mayores. Aunque se presenten algunas controversias, existe un relativo consenso en que **la migración irregular explicaría la crisis de seguridad del país.**

Uno de los puntos que se destaca al respecto, es que ha existido un cambio en las características de las personas que migran a Chile, según el cual *“al principio, los que llegaron acá a Chile, la mayoría venían a trabajar y están todos trabajando, pero los que están entrando ahora son todos o mafias o clanes y no son, o agrupaciones que son en otros carteles”* (Claudia, Grupo N°5). En línea con esta comparación entre olas migratorias, las y los participantes identifican ciertos países de origen que les parecen más problemáticos:

“Damaris: Es que eso se veía antiguamente, que venían a sumar los extranjeros, que llegaban haitianos, que ellos venían a trabajar los peruanos, los bolivianos. Pero ahora vienen los cubanos, los venezolanos, los colombianos. Ellos vienen con otro tipo de cultura, ellos son de guerrilla, de todas esas cosas, entonces ellos están acostumbrados, ellos viven así, y ellos aquí en nuestro país están haciendo lo mismo, porque están acostumbrados, ellos hacen plata, si a ellos les pagan por matar a las personas, y están implementando ese mismo sistema aquí”.

(Grupo N°6, Mujeres de 35 a 59 años).

Asociando la delincuencia no solo a la migración, sino a un tipo de migrante particular y reciente. Del mismo modo, podemos ver cómo las y los participantes destacan -en la misma línea de cómo ha cambiado la migración o la situación de seguridad- que los migrantes importan ciertos tipos de crímenes nuevos:

“Jenny: Yo creo que ellos, la verdad que trajeron esas cosas de sicariato, sinceramente, porque antes no, o sea, nomás ya mataban, pero así descuartizar, amarrar y dispararle en la cabeza, tirarlos por ahí, la verdad que antes no salía tanto”.

(Grupo N°5, Mujeres de 42 a 59 años).

Aunque algunas opiniones puedan generar cierta tensión al sostener que la delincuencia no es un problema que se origine en la migración, o bien, que puede ser estigmatizante plantear el problema de esa manera, estas suelen ser planteadas de forma contradictoria, como se ve a continuación:

“Camilo: Yo no tengo nada contra los migrantes, nada. Verdad, yo no tengo nada contra los migrantes... ¡pero hay demasiados! Donde vivo yo hay demasiado, en

todos lados. Yo voy para allá, para acá, y ahí tiene 10 migrantes por cada 2 chilenos. Y aparte de los portonazos, yo no... encuentro que está mala, mala la seguridad”.

(Grupo N°7, Hombres de 35 a 59 años).

O a modo de ‘elogio envenenado’ como en intervenciones como la siguiente:

“Juana: Y salió el negrito que había ahí, uno negrito, salió con así un palo y amenazando a los cabros para que no sigan pegándole a las señoras ni a nosotros. Entonces yo digo, como dicen ellos, es verdad, no todos los extranjeros son malos, no todo, pero lamentablemente cayeron todos en el mismo saco”.

(Grupo N°8, Mujeres de 60 años o más).

A propósito de esta asociación entre delincuencia y migración, muchos participantes apuntan a la necesidad de aumentar el control en las fronteras y defender el ‘derecho de los chilenos’ frente a los migrantes, configurando entonces una oposición entre derechos y seguridad, entre los Derechos Humanos, de unos y de otros:

“Sonia: ¿Sabes qué? Tiene razón. Tiene que haber de verdad un control en la frontera. Porque creo que ahí se escapó. ¿Ya? Tiene que haber un verdadero control. Y si no tiene documentos, no entra. Y nada de ‘que los derechos humanos’... Porque si es por derechos humanos, ¿a dónde quedan los nuestros? ¿Dónde quedan los nuestros?”

(Grupo N°8, Mujeres de 60 años o más).

Esta oposición es frecuente en los grupos realizados y conlleva una relativización de los Derechos Humanos y, en algunos casos, a la percepción de que estos son una barrera para enfrentar la delincuencia. Al respecto, destacan opiniones sobre ciertas instituciones del Estado que, al concentrarse en resguardar ciertos derechos, dificultan el actuar efectivo frente al crimen:

“Sebastián: Yo creo que hay organismos que, desde mi visión profesional, en algunas cosas creo que aplican y en otras no, yo creo que el Instituto de Derecho Humano es una institución que no ayuda mucho a ordenar”.

(Grupo N°1, grupo mixto de 35 a 59 años).

Del mismo modo, exceptuando al Grupo N° 2 con jóvenes de izquierda, existe una crítica generalizada a las autoridades del Estado que relevan la importancia de los Derechos Humanos por sobre cualquier consideración de seguridad:

“Camilo: Yo creo que no va a haber... A mí me da la lata cuando uno me ve, el presidente dice, los derechos humanos, los derechos humanos, se llenan la boca. La verdad es que se llenan la boca haciendo los derechos humanos. Los derechos humanos tienen que empezar primero con las personas que no están haciendo nada malo en el país (...) ¿Por qué tenemos que tener consideración con los derechos

humanos de los delincuentes si ellos no tienen ninguna luz para matar a alguien por 100 pesos con un teléfono?”

(Grupo N°3, grupo mixto de 35 a 59 años).

Al profundizar en esta conversación, tienden a aparecer opiniones con mayores matices. En particular, la idea de que los Derechos Humanos también sirven para proteger a la ciudadanía de los abusos del Estado es destacada, planteando que, entonces, los Derechos Humanos tienen “un pro y un contra, los derechos humanos igual sirven” por qué “hay pacos I I que te pegan y te pegan y te pegan” (Luis, Grupo N° 7). En la misma línea, asociado a la idea planteada anteriormente de mano dura como un retroceso civilizatorio, podemos identificar opiniones menos flexibles a la hora de discutir la importancia de los Derechos Humanos. Al respecto, el Grupo N° 2 fue un claro ejemplo en el cual, aunque en principio se pudiera discutir la idea de que los Derechos Humanos impidan el actuar firme frente a la delincuencia; luego, esta discusión gira hacia una argumentación en la que se plantea la relativización de los Derechos Humanos como un retroceso en la racionalidad y civilización:

“Melisa: También somos seres humanos. No sé, siento que es fuerte, me sorprende que estando en la actualidad lleguemos a prácticas tan arcaicas, tan violentas, y que pasan a llevar y siento que retroceden, como que hacen todo un retroceso de lo que hemos avanzado como sociedad o como personas, al llegar a lo básico es como, ‘ah, estás en la cárcel, como que en verdad no mereces nada y no vayas a comer’ (...) Eso, como que yo creo que hay límites, siempre hay límites”.

(Grupo N°2, grupo mixto de entre 24 y 34 años).

2.1.2. Mano dura en las instituciones del Estado

En primer lugar, para el establecimiento de políticas de línea dura, es posible reconocer en los discursos se basan en un conocimiento muy diverso sobre el rol que los distintos poderes del Estado ocupan frente a la delincuencia. Así, en los grupos surgen ciertas opiniones evaluativas sobre las distintas instituciones del Estado, así como algunas expectativas de lo que debieran hacer frente a la delincuencia.

- Poder Ejecutivo

Respecto del Poder Ejecutivo, se tiene una mala evaluación del abordaje que se ha tenido del problema de seguridad, apelando a que las leyes son insuficientes. Del mismo modo, destaca la percepción del presidente como una figura opuesta a la mano dura, evaluando negativamente su postura discursiva frente a la delincuencia.

“Micaela: Yo creo que es complejo, es súper complejo el tema porque, de hecho, cada día estamos, como decía yo al principio, de mal en peor y no hay una solución porque es fácil a lo mejor decirlo, pero todo parte de arriba. (...) Los gobiernos socialistas ven al delincuente como una víctima, una víctima de la sociedad. Entonces,

¹¹ Carabineros de Chile.

como es víctima de la sociedad, la sociedad tiene el deber de apoyarlo con abogados cuando caen presos, de proponer los programas de reparación. Entonces, con esa mirada, es poco lo que se puede hacer porque el delincuente tiene toda la garantía, toda la garantía. En cambio, el ciudadano de a pie, ya, no tiene nada. O sea, si un delincuente le entra robar a su casa, y sale perjudicado, acá el dueño de casa es perjudicado, no tiene derecho a abogado, no tiene derecho a nada y el delincuente sí tiene derecho a abogado”.

(Grupo N°3, grupo mixto de 35 a 59 años).

Sobre las acciones que pueda o no tomar, en algunos casos se demanda que el presidente de la República debiera tener mayores herramientas para enfrentar la delincuencia, apelando a que se aumente su injerencia en el uso de las fuerzas de orden y seguridad, así como también de las fuerzas armadas.

“Francisca: a él no lo han dejado gobernar porque hay gente de atrás que manipula los hilitos. Y así... va bajando, va bajando en la pirámide y son los que nosotros, el pueblo, el que sale más perjudicado el que tiene que salir todos los días a trabajar los que no saben si va a volver o no va a volver”.

(Grupo N°8, Mujeres de 60 años o más).

“Moderador: Dado que estamos hablando de situaciones excepcionales, en otro grupo y en otros países han dicho, bueno... También estamos disponibles para eventualmente evaluar, retroceder un poquito en términos de la democracia, obtener un gobierno autoritario por un tiempo. ¿Qué opina usted de esa idea? De suprimir a lo mejor el Congreso y que haya un presidente con más poder para cambiar leyes o para hacer...”

Micaela: Ojalá, me encantaría. Porque lo que hay hoy día no sirve de nada. (...)

Aníbal: Yo creo que me encantaría que alguien se impusiera por la fuerza y que sea ojalá militar”.

(Grupo N°3, grupo mixto de 35 a 59 años).

Por otro lado, otros consideran que el presidente no tiene mayor injerencia en temas de seguridad, sino que el problema, en realidad, se encontraría en otro de los poderes del Estado. En relación con lo planteado por Francisca en el grupo N° 8, surge la idea de que al presidente “no lo han dejado gobernar” y que, por lo tanto, la responsabilidad recaería no sólo en él, sino también en los partidos políticos, en general, y el parlamento, en particular.

- Poder Legislativo

Sobre el parlamento, es poco lo que se discute en los grupos, surgen dos tipos de ideas sobre el rol del poder legislativo para enfrentar la delincuencia. Por un lado, se menciona en algunas ocasiones que las leyes actualmente son muy blandas y sería necesario endurecerlas, para lo cual sería necesaria una discusión parlamentaria. Por otro lado, las y los participantes reconocen la pugna entre el poder ejecutivo y el poder legislativo como un elemento que dificulta la celeridad para enfrentar un problema que se percibe como urgente.

“Tomás: Aquí lo que la lleva es el Senado, hermano, el Parlamento. Es que tiene que cambiar, pues cómo va a estar bien el filtro si vos estás eligiendo un presidente, una cabeza, un líder, que te entregó liderazgo, confianza, fe, valor, integridad, la veá que se te haya venido a la mente. Pero cuando quieres tomar una decisión, la toman 150 y tantos huevones que no van ni al Congreso, pasan colgadas”.

(Grupo N°4, Hombres de 18 a 35 años).

“Moderador: Pero en el último tiempo apareció en las noticias que hay muchos proyectos que se están debatiendo y que se están votando en el Congreso en temas de seguridad. ¿Hay alguno de ustedes que haya escuchado de que se haya aprobado? Mónica: Ninguno.

Helena: Entonces quedamos igual. “¿Ustedes están de acuerdo? No.” al final salen peleando, alegando esto, y al final no llegan a nada.

Carmen: ¿Y a quién perjudica eso? A nosotros. ¿Y cuánto tiempo más vamos a esperar? Si no se pone mano dura antes. Que ellos se pongan de acuerdo, maravillosos, pero ¿qué hacemos nosotros mientras?”

(Grupo N°8, Mujeres de 60 años o más).

- Poder Judicial

Múltiples intervenciones apuntan a que sería la Justicia la principal responsable dentro del Estado respecto de los problemas de la seguridad. Sobre esto, podemos destacar aquellas opiniones que apuntan a una percepción general de impunidad frente a una “puerta giratoria” en la justicia chilena, que en ocasiones es especificada aludiendo a la responsabilidad de las y los jueces del sistema judicial, o bien, de Fiscalía o de la propia Defensoría Penal Pública (“que defiende a los delincuentes”). Primero, sobre la idea de puerta giratoria, en diversos grupos se plantea la idea de que es necesario establecer una mano dura para enfrentar la delincuencia ya que hoy en día quienes cometen delitos “entran y salen” como en una “puerta giratoria”:

“Gabriel: Aquí la justicia es extremadamente garantista con los delincuentes ¿ya? entonces claro el carabinero hace su trabajo, toma a los delincuentes los pone ¿no es cierto? a la justicia y la justicia los deja libres, hay delincuentes que con 100, 150 detenciones quedan libres, (...) El mismo caso de antes de ayer, que un juez ¿no es cierto? que ayudó a los del tren de Aragua ¿ya? obviamente ya en el digamos la corte suprema lo revirtió, pero ya se fugaron... entonces eso es lo que yo pienso que el ciudadano de aquí, el ciudadano como nosotros ¿es cierto? ve en el día a día, que esto lamentablemente no hay una mirada de ser ya esto va en pro de solucionarse, ya y eso está afectando a nuestra familia a nuestros hijos”.

(Grupo N°3, grupo mixto de 35 a 59 años).

La discusión, en algunos grupos, se extiende hacia la distinción entre quién es responsable de este problema. Se alude, por una parte, a las y los jueces, a quienes se les exigiría dar

más y más largas condenas cuando los casos son considerados “evidentes”. Por otro lado, en algunas oportunidades se menciona que esto sería responsabilidad de la fiscalía, la cual es percibida como ineficiente en su trabajo persecutorio.

“Fernanda: Sí, de hecho, tocó justo el tema que yo quería hablar que es acerca de la Fiscalía. Porque la Fiscalía actualmente es super deficiente en el 90% de los casos y de hecho es algo que yo creo que es un repudio general (...) Es realmente triste el hecho de que a veces las policías sí hagan su pega de llevar al delincuente a detenerlo, pero que llegue el fiscal en la mañana y no haga nada, y el juez de garantía lo deja, así ya lo sabe después, en su momento que esté de turno, lo libere y después el fiscal básicamente no hace nada. Entonces, si de base la fiscalía hiciera su trabajo (...) Pero eso es cierta parte de atacar el problema, porque al final el problema, como hemos dicho anteriormente, no se va a resolver metiendo todo a la cárcel. El problema tiene que ser resuelto de forma circular, o sea, desde la raíz y no atacar solo a un problema de que el delincuente delinquirió”.

(Grupo N°2, grupo mixto de entre 24 y 34 años).

2.1.3. Herramientas de la mano dura institucional

En paralelo a la dimensión retórica revisada previamente, el Estado cuenta con ciertas herramientas que permiten enfrentar el problema de la inseguridad. A continuación, abordaremos las percepciones respecto de posibles definiciones que lleven a un endurecimiento del actuar de las policías, las fuerzas armadas y el sistema penitenciario.

- Evaluación y respaldo a la policía

En primer lugar, respecto del actuar de Carabineros y la Policía de Investigaciones, podemos destacar que en los grupos se plantean reiteradas críticas a estas instituciones. Por una parte, estos cuestionamientos aluden a su poca capacidad de control y presencia en los territorios. Por otra parte, se destaca también la idea de que las policías en Chile se encuentran poco preparadas para enfrentar la delincuencia. Respecto de la capacidad de control, destaca la idea de que Carabineros debería estar más presente en las calles para poder responder de mejor manera ante emergencias y para transmitir mayor seguridad en los barrios:

“León: Pero es que no hay dotación suficiente, porque, por ejemplo, aquí, por ejemplo, la comisaría que tenemos acá al frente llega hasta cierto punto y no aparca todo puente alto tiene un cuadrante y si por ejemplo de Vicuña para acá pasó algo ellos no se meten, “es que no es nuestro cuadrante” porque es más papeleo para ellos”.

(Grupo N°4, Hombres de 18 a 35 años).

La capacidad de Carabineros para enfrentar la delincuencia no solamente es cuestionada a partir de su presencia en las calles, sino también a partir de su débil formación y capacitación para actuar frente a los delitos. Al respecto, en la mayoría de los grupos se describe que la

formación es insuficiente y que, frente a la situación actual, deberían recibir capacitaciones especiales.

“Dayana: Ya, derechamente, un servicio especial. Es que también pasa, yo creo que pasa también en que los carabineros, al menos en este país, están mal preparados en tema educacional. ¿Cuánto dura la carrera de carabinero? Nada. Dos años y pueden salir a la calle como si nada. O sea, uno estudia más en el liceo, de lo que estudian ellos, entonces en dos años dime, ¿qué les enseñan? Nada, no alcanzan a abarcar nada del tema cultural, de cómo tienen que enfrentarse realmente a la violencia”.

(Grupo N°6, Mujeres de 35 a 59 años).

Es interesante notar que esta percepción sobre la falta de preparación de las policías conlleva una idea de que es necesario formar una fuerza o ‘servicio especial’ que pueda enfrentar de forma más dura la delincuencia. En esta misma línea, algunas opiniones apuntan a la necesidad de entregar más y mejores herramientas y recursos a las policías, así como una mejor capacitación en el uso de la fuerza. Las críticas a las instituciones de Carabineros y la Policía de Investigaciones redundan en el desprestigio de estas. Las y los participantes reconocen que las policías han perdido respeto y valoración por parte de la ciudadanía, llegando a ser cuestionado como camino de vida que pueda elegir una persona:

“Matías: Yo creo lo mismo que dice aquí el compañero, que ya nadie quiere tener un hijo que fuera Paco. Es que ya nadie quiere ser Paco. Entonces yo creo que parte, entre comillas, como un respaldo”.

(Grupo N°4, Hombres de 18 a 35 años).

“Marco: A mi hermana le pasa que un sobrino se metió a una institución. Mi sobrino no quiere que diga nada en lo que entró, que no le diga a nadie. Y mi hermana, él postuló, quedó, lo hizo calladito, llegó a la casa, compró dos botellas de champán y dijo, papá, los quiero reunir porque vamos a festejar. Y mi hermana le dice, ¿qué vamos a festejar? Queremos que brindemos porque postulé a ... y quedé. Y mi hermana se paró y se fue y dijo “acá yo no tengo nada que festejar”. No le celebró lo que él quiere. Pero es que ella me dice: yo le dije, “qué rico”. Me dijo, “no, yo no quiero que me entreguen a mi hijo en una bolsa de basura”.

(Grupo N°3, grupo mixto de 35 a 59 años).

Este desprestigio de las policías es descrito como algo novedoso, especialmente en aquellos grupos de adultos o adultos mayores, cuyo punto de comparación se encuentra en sus respectivas memorias de juventud.

“Carmen: Nosotros confiábamos antes, le teníamos respeto al Carabinero. Yo me acuerdo cuando era chica, hacíamos ‘buenos días al señor Carabinero’, tampoco se le decía Paco”.

(Grupo N°8, Mujeres de 60 años o más).

Por otra parte, esta caída en la confianza hacia Carabineros se asocia a que ha habido un importante cambio en materia de seguridad y qué la institución no ha respondido a la altura de las circunstancias.

Frente a esta situación, en los grupos surgen diversas respuestas que se contraponen. Por una parte, se destaca la necesidad de reponer el respeto a las policías y darles mayor respaldo desde las instituciones del Estado y desde la ciudadanía. En diversos grupos se discute la idea de la falta de legitimidad de las policías. Al respecto, algunos antecedentes apuntan a que esta pérdida de legitimidad se debe al juicio crítico de la ciudadanía frente a su actuar previo en situaciones en las que se han vulnerado derechos y/o se han presentado casos de corrupción (Dammert, 2016, 2020). Lo anterior, se encuentra también presente en algunas de las opiniones que emergieron en los grupos bajo la idea de que “a los carabineros ya se les desprestigió y eso fue por algo” (César, Grupo N°7). Y ese algo, es el mal uso de la fuerza o la pérdida de confianza por los hechos de corrupción conocidos en la última década.

Otros discursos, no obstante, apuntan a que la falta de legitimidad de las policías responde al poco respaldo que reciben desde el gobierno. En esta línea, algunos participantes señalan que Carabineros hoy no cuenta con respaldo alguno para actuar frente a la delincuencia, aun cuando existan leyes que los faculden para ejercer la violencia de forma regulada.

“Juan: Yo tengo amigos que son carabineros y se sienten igual entre comillas en el aire muchas veces, porque no se sienten con un respaldo, y si hubiera un respaldo de por medio ellos actuarían. Lo mismo que el general de carabineros ahora va a ser formalizado, la institución está por el piso”.

(Grupo N°4, Hombres de 18 a 35 años).

Esta falta de apoyo y respaldo es presentada, por algunos participantes, como una forma de explicar la ineficacia percibida respecto de cómo Carabineros ha enfrentado la delincuencia. De esta manera, se identifica una relación bidireccional respecto de cómo se perciben la capacidad para combatir la delincuencia y el respaldo que tienen las policías.

“Antonia: Lo que pasa es que ahora los carabineros no tienen el apoyo de nadie. Los carabineros no tienen autoridad porque están los derechos humanos. Tú no puedes tocar a nadie. Entonces, ¿qué hacen? Mejor no me meto porque si yo lo toco a él, me van a llevar al preso, me van a enjuiciar. Entonces no pueden usar ni siquiera su arma para defenderse ¿de qué estamos hablando?”

(Grupo N°6, Mujeres de 35 a 59 años).

Frente al desprestigio de Carabineros, existe una posición mayoritaria que plantea la alternativa de entregar mayor respaldo y atribuciones a estos. Sin embargo, también existe opiniones que desechan definitivamente esa posibilidad y plantean que sólo queda el camino de la intervención de las Fuerzas Armadas para enfrentar la delincuencia:

“Liliana: Mire, otra cosa, lo que ella le decía, que salieran los militares. No saben lo que es, pero no importan, no respetan al detective, no respetan a los carabineros, no respetan a nadie por lo menos ellos pueden un poquito más y no sé, digo yo,

porque ya los carabineros ya no los pescan, al contrario, los carabineros se meten con ellos ahora”.

(Grupo N°8, Mujeres de 60 años o más).

- Intervención de Fuerzas Armadas frente a la inseguridad

La disposición frente a la idea de recurrir a las fuerzas armadas para enfrentar el problema de la delincuencia no está libre de controversias. Mientras que algunos señalan que esto no es necesario, que las fuerzas armadas no están preparadas para eso, o que generaría conflicto social considerando el antecedente histórico de la dictadura; otras opiniones más radicales apuntan a que la intervención militar es la única alternativa frente a una ‘situación crítica’.

“Javier: Yo siempre estaba en contra un poco de la... de lo que dicen la militarización de la zona sur, o la zona macro sur. No creo que sea la solución, de hecho, se ha visto que sacar a los militares de la calle no ha sido la solución para que se pueda descongestionar un poco y se convierta en una zona menos roja, como que el hecho de que ellos salgan no intimida a la gente que está ahí porque son ellos mismos los que tienen también las armas, las mismas armas que tienen y creo que bueno, ahí uno puede entrar a discutir cuál es la solución de fondo pero no creo que sacar a los militares a la calle y que ellos puedan ocupar sus armas sea... Creo que se va a convertir al final en un país donde de verdad haya una guerra, haya terrorismo de verdad. Y no creo que nadie quiera tener ese resultado”.

(Grupo N°2, grupo mixto de entre 24 y 34 años).

“Moderador 1: ¿Usted está de acuerdo en que los militares cumplieron las labores policiales en vez de carabineros? (...)

Lucía: En este minuto, para mí, estamos en guerra.

Moderador 1: Ah, entonces tú crees que dada la situación es una excepción.

Lucía: Yo creo que ellos extenderían el respeto”.

(Grupo N°8, Mujeres de 60 años o más).

Es posible identificar algunos casos en torno a los cuales se discute si sería o no pertinente la intervención de fuerzas armadas, como: (1) delitos comunes, (2) crimen organizado, (3) terrorismo, y (4) migración irregular y control fronterizo. Lo interesante es qué existe una clara delimitación y bordes en el actuar potencial, siempre entendido como una excepción por la “crisis de seguridad” que vive el país. Aquellas alternativas que son mayoritariamente apoyadas en los grupos realizados son aquellas que apuntan a la intervención armada para combatir el terrorismo y el crimen organizado, así como el endurecimiento del actuar militar en las fronteras. Sobre los primeros dos puntos, algunos participantes comentan:

“Tomás: Hay que usarlos para operativos específicos o para zonas puntuales como en la macrozona sur digamos que está la escoba”.

(Grupo N°1, grupo mixto de 35 a 59 años).

“Antonio: Yo creo que llega un momento en el cual el crimen organizado llega a tal nivel que es imposible no incluir a las fuerzas armadas (...) y llega un punto en el cual los carabineros con sus armas no dan abasto, no pueden llegar a controlar ese nivel de crimen organizado, y de ahí es inevitable traer a las fuerzas armadas”.

(Grupo N°2, grupo mixto de entre 24 y 34 años).

“Moderador 1: y para enfrentar, por ejemplo, delitos de crimen organizado.

Camila: También. Ahí sí. Totalmente, aparte los militares tienen una inteligencia militar que no está siendo ocupada tampoco. Tienen mucha tecnología.

Florencia: Yo creo que la manera en que se podrían ocupar, tal como dijo usted, en las fronteras, por ejemplo, de migración, en el sur, y por ejemplo en el cuento de esto cuando quieren sacar los campamentos y todo eso también”.

(Grupo N°6, Mujeres de 35 a 59 años).

De esta manera, se observa cómo se avala la intervención de las fuerzas armadas frente a casos en los que las policías parecieran no estar suficientemente preparadas y/o armadas para enfrentar ciertos crímenes. En estos casos, la intervención militar aparece como una alternativa a la opción de crear servicios especializados dentro de la policía; en cualquier caso, son planteadas como una intervención puntual de ‘entrada y salida’ y no como una medida permanente. Del mismo modo, las opiniones que avalan la intervención de fuerzas armadas pueden ser divididas entre aquellas que apuntan a la acción de militares para enfrentar la delincuencia, y otras que se centran en la capacidad disuasoria de la presencia de fuerzas armadas. Mientras que lo que hemos visto hasta aquí se enmarca en la idea de la intervención militar, cuando se habla de cómo los militares pueden intervenir en mayor medida en el resguardo de las fronteras, se apunta principalmente a la capacidad disuasoria de las fuerzas armadas.

“Moderador: Y en la frontera, ¿los militares tienen un rol que jugar?

Emilia: Totalmente, totalmente.

Moderador: ¿Y cuál sería la medida excepcional que le darían a los militares para que jugaran un rol? ¿Hasta dónde ustedes creen que es permisible darles un rol a los militares?

Helena: Permitirle que use su arma cuando debe ser, que no se repriman, que no sientan miedo de que ellos van a tener que ser dados de baja si matan a alguien, porque si ellos los están intimidando, o sea, tienen que defenderse”.

(Grupo N°3, grupo mixto de 35 a 59 años).

Finalmente, uno de los casos en los que es más controversial la intervención de las fuerzas armadas es frente a delitos comunes. Cuando se describe que la situación de seguridad es crítica, que nos encontramos en una crisis, la idea de que la fuerza militar se sume al combate de la delincuencia gana terreno y pierde la especificidad que vimos anteriormente -una intervención particular frente al narcotráfico- y pasa a ser algo general que apunta más bien a la disuasión que a la acción:

“Raúl: Yo te digo, en la zona del Bio Bío, que es donde están estos ataques y todo, se ven las tanquetas. Yo veraneo allá y en el verano se ve pasar a los militares. Y regio, porque en las zonas donde andan no pasa nada. De alguna forma es disuasivo. No es lo más agradable porque uno rememora ciertas situaciones de antaño y como que lo tiende a asociar, pero los militares con esa tanqueta y se imponen, imponen respeto”.

(Grupo N°1, grupo mixto de 35 a 59 años).

Como planteamos al inicio, la intervención de las fuerzas armadas es frente a delitos comunes no deja de ser un tema controversial. Mientras que se reconoce que las fuerzas armadas podrían servir para intervenciones puntuales, también se discute la preparación militar para enfrentar la delincuencia.

“Miguel: Sí. Las Fuerzas Armadas, y lo digo porque tengo familia militar, no están preparadas, y ellos mismos lo van a reconocer, no están preparados para afrontarse temas de seguridad. En otros países quienes se preocupan son las policías. (...) Creo que se ha mencionado en el Congreso, de armar una unidad especial, así como el DEA en Estados Unidos, que sea solamente como para el narcotráfico. Yo creo que eso va más... Podría ser quizá una solución, porque hay un grupo mega preparado, que es como una... No son milicias, son una policía preparada, y que tienen un foco importante contra el narcotráfico. Pero las Fuerzas Armadas, aquí, ni en ningún país del mundo, está preparada para la seguridad social, porque para ellos lo forman para otro tipo de cosas. No los forman para eso. Ni siquiera un militar de la escuela militar lo van a... lo forman para... ni siquiera en un semestre para abordar algún problema de seguridad, en ningún caso”.

(Grupo N°2, grupo mixto de entre 24 y 34 años).

- Evaluación del sistema penitenciario y endurecimiento de las penas

En la mayoría de los grupos, prima una mirada crítica sobre los recintos penitenciarios, pues la cárcel actualmente es un lugar poco regulado y deficiente para enfrentar la delincuencia y reducir el crimen. Al respecto, se observan opiniones divididas entre aquellas que se concentran en el castigo -como una mano dura punitiva- y aquellas que se concentran en la reinserción social. Respecto de esto, algunos defienden la idea de que la cárcel debe ser un espacio en el que una persona pueda “rehabilitarse”, para lo cual debieran existir las condiciones dentro de los establecimientos penitenciarios para que una persona pueda realizar un proceso de reinserción social. Estas opiniones, no obstante, son minoritarias en los grupos realizados, en los que prima la idea de que respuestas punitivas son necesarias.

Muchas de las opiniones que emergen en las conversaciones apuntan a que la cárcel, considerando la falta de regulación que esta tiene, es un espacio en el que las y los internos tienen demasiadas libertades y comodidades. Destaca la percepción de la cárcel como un lugar que no logra disuadir a los individuos de cometer delitos y que se requiere restablecer el orden en ellas, siguiendo explícitamente al referente indiscutido en estas materias: el presidente de El Salvador, Nayib Bukele. Frente a esto, uno de los elementos que es mencionado en reiteradas ocasiones es la necesidad de endurecer las condiciones de vida

dentro de las cárceles. Esto apunta, alejándonos de la formalidad en la mano dura, hacia la informalidad y/o performatividad de esta; mediante la implementación del uso de uniformes, la restricción de las visitas, la eliminación del derecho a alimentación y recepción de bienes a través de encomiendas, para reforzar el control de Gendarmería sobre la población penitenciaria.

“Katherine: Ellos tienen que estar viviendo algo malo dentro, entre comillas, yo no digo que sea un abuso, pero algo que les haga pensar de que lo que hicieron les embarraron”.

(Grupo N°8, Mujeres de 60 años o más).

Lo anterior, se vincula igualmente con opiniones que apuntan a la necesidad de establecer el trabajo en la cárcel como parte de la condena. Al respecto, surgen algunas opiniones que señalan que, la población penitenciaria debería financiarse a sí misma por medio de su trabajo y que, de no hacerlo, no deberían usarse fondos públicos para solventar la cárcel. Otra línea argumentativa para plantear el trabajo forzado surge desde la oportunidad que implica la población penitenciaria para realizar trabajos de alto riesgo y/o desgaste físico, cruzándose así el argumento económico con la búsqueda del castigo físico a quien comete delitos.

“Gabriela: Si tenemos tantas personas que están recluidas porque no hacen el tema de la reinserción o para poder trabajar de que ellos no vuelvan a salir a hacer lo mismo, pónganlos a trabajar, a hacer las autopistas, imagínense cuánta plata se ahorraría con la mano de obra de las personas que están presas.

Lidia: Pero si antes se hacía así, los delincuentes los mandaban a trabajar obligados.

Moderador: Esa es otra medida que de pronto se propone, el tema del trabajo forzoso.

Catherine: Claro, porque imagínate cuánta plata se ahorraría el país. (...). Y más encima, nosotros, todos nosotros les pagamos a ellos para que vivan tranquilos, porque toda la plata que entra a las cárceles es plata que nosotros pagamos de igual forma”.

(Grupo N°6, Mujeres de 35 a 59 años).

El factor económico es gravitante en la discusión sobre el sistema penitenciario. Los argumentos que se alinean con la mano dura encuentran un soporte legitimador en el costo del sistema penitenciario, planteando soluciones de línea dura como una (la única) respuesta frente al problema de recursos económicos que implica la cárcel. Así, el trabajo forzado responde explícitamente al problema de financiamiento, pero -implícitamente- releva la importancia de ejercer un castigo al encarcelado (adicional a estar privado de libertad). Por otra parte, esta línea argumentativa lleva, en algunos casos, a defender la idea de volver a instaurar la pena de muerte:

“Miguel: Abrazándome a lo que dice N, claro, de que exista la figura de la pena de muerte en una sociedad también aumenta como el nivel punitivo de la vida. Porque así piensas dos veces, o quizás no, al momento de cometer un delito. Entonces, claro, matar es malo, pero si hay un asesino en serie y ha matado muchas veces, él es el malo entonces la pena de muerte lo tiene que enjuiciar”.

(Grupo N°7, Hombres de 35 a 59 años)

Otra línea argumentativa a través de la cual se legitima el endurecimiento de las penas mediante la instauración del trabajo forzado o la pena de muerte aparece en explícita oposición al principio de reinserción social. Esta línea argumental apunta a que existen ciertos tipos de delitos y de delincuentes que no pueden ser “rehabilitados” y que, por lo tanto, son un “caso perdido”. Frente a ello, aunque se discuta la idea de la cadena perpetua, esta suele ser desechada por ineficaz, pero apelando, nuevamente, al costo alternativo de “mantener a un preso”.

“Fernando: A mí me pasa que realmente hay ciertos delitos que esa persona va a poder estar toda la vida en la cárcel, pero no lo vas a poder rehabilitar, no vas a poder hacer nada, no vas a poder volver a salir, entonces tenerlo ahí va a ser un costo como dicen para todo el resto del mundo y aparte que en la cárcel hoy en día, de repente estos gallos están mejor que afuera, entonces es como para ciertos casos específicamente y bien puntuales”.

(Grupo N°1, grupo mixto de 35 a 59 años).

Otra medida en la línea del endurecimiento en el sistema penitenciario es la flexibilización de la edad de responsabilidad penal, que se señala como un tema importante. Al respecto, muchas opiniones apuntan a que es necesario reducir la edad mínima en la que se puede juzgar a una persona; y, por lo tanto, parte de las medidas que se deben implementar para enfrentar la delincuencia es que los menores de edad puedan ser juzgados como adultos.

“Dayane: Yo digo que los niños chicos deberían ser imputados como adultos. Yo creo que debería tratarlo como un adulto, porque si ellos salen a delinquir, ellos salen a donde salen. Si ellos están haciendo cosas de adultos, comportarse como adultos. La ley tiene que ser pareja para todos”.

(Grupo N°6, Mujeres de 35 a 59 años).

2.2. Caminos alternativos a la institucionalidad

Cuando el Estado y sus instituciones formales no logran abordar el problema de la delincuencia o de la percepción de seguridad, ciertos caminos alternativos ganan terreno en la opinión pública. A continuación, revisaremos la percepción de la ciudadanía respecto de tres de estos caminos. Por una parte, veremos cómo es percibido el accionar discrecional de las policías y fuerzas armadas frente a la delincuencia, evaluando la disposición a dar mayores libertades para el uso de la fuerza y/o a flexibilizar protocolos en esta línea. En segundo lugar, se revisarán las acciones ciudadanas para enfrentar la inseguridad, las que van desde la organización vecinal para la prevención y vigilancia, hasta las detenciones ciudadanas, linchamientos y conformación de policías civiles y/o grupos paramilitares. Finalmente, se abordará el rol que ocupan los medios de comunicación en el manejo de la percepción de seguridad y la difusión de discursos de línea dura, así como su capacidad investigativa.

2.2.1. Mano dura encubierta

Frente a la falta de respaldo de los policías, algunas opiniones más drásticas plantean que Carabineros y/o la Policía de Investigaciones debieran contar con mayores atribuciones y

mayor libertad de acción para ejercer la fuerza. Así, en algunos casos llega a defenderse el uso de la fuerza discrecionalmente, señalando que los protocolos y la regularización de las policías impide que se enfrente con mano dura la delincuencia:

“Carla: Entonces, claro, los delincuentes saben que el carabiniero, o sea, lo mata, el carabiniero dispara y pone en juego su trabajo, o sea, la verdad que arriesga mucho, hay muchos carabineros que han arriesgado su trabajo, sus años de servicio, hay una familia detrás y los dan de baja, se van sin nada, quedan con la mano... Entonces la verdad es que esta mano dura le ha quitado poder a las instituciones que la verdad es que tienen que combatir la delincuencia. Yo de verdad que veo en las noticias, PDI mató a un asaltante, de verdad que a mí me pongo contenta, sinceramente, me da... O sea, qué bien que los maten”.

(Grupo N°5, Mujeres de 42 a 59 años).

Algo similar ocurre con las fuerzas armadas, cuándo se discute su rol en las fronteras y/o en el combate al crimen organizado y el terrorismo, se plantea que estas pudieran tener mayor libertad para hacer uso de su armamento de forma discrecional en situaciones de evidente transgresión de leyes por parte de personas armadas. Pero, por otra parte, la misma crítica que revisamos anteriormente sobre la formación actual de Carabineros lleva a que se cuestione su capacidad para discernir cuándo usar o no la fuerza, poniéndose en duda la posibilidad de establecer políticas de línea dura a través de las policías.

“Dennise: También, pero no sé, yo creo que esa persona, ese carabiniero, su criterio se fue al suelo. Entonces, ¿qué es lo que pasa? Estamos hablando de personas que no están siendo bien instruidas, que llegan y van a utilizar su arma a destajo, entonces creo que ahí debería haber un nivel de carabineros, o sea, ya saquemos a lo que más están en preparación”.

(Grupo N°6, Mujeres de 35 a 59 años).

2.2.2. Acción ciudadana

Otro camino alternativo para enfrentar la delincuencia, cuando la institucionalidad no es percibida como suficiente, es la acción ciudadana. Podemos considerar distintos aspectos mediante los cuales la ciudadanía puede enfrentar la delincuencia. Uno de ellos, alude a la acción organizada, como la comunicación vecinal, de forma preventiva (que en varios grupos se mencionó como una estrategia ya implementada en sus barrios); o bien, la formación de policías civiles, de forma activa. Por otro lado, se validan algunas formas de acción ciudadana individuales de defensa personal o espontáneas, como son la detención ciudadana, linchamientos e incluso la búsqueda de “justicia por las propias manos”. Estas distintas formas de enfrentarse al problema de la delincuencia por parte de la ciudadanía son percibidas, en la mayoría de los grupos, como algo que no sería deseable, pero tampoco condenable. De esta manera, se puede reconocer que la acción ciudadana frente a la delincuencia es algo que no debería ocurrir, que no es algo positivo por sí mismo; por lo que, probablemente, no sea una forma eficiente para enfrentar el problema.

“Juana: Igual que lo que nace de la disconformidad con el sistema de justicia. O sea, no de justicia, sino de seguridad social, que son los carabineros. Como decíamos antes, uno se lleva los palos y ellos no llegan. Entonces, la gente tiene impotencia de

‘que se muera’ por medio.... Si se está metiendo en tu casa, a la casa del vecino, que toda tu comunidad está en peligro de... de portonazo, de encerrada o nada, de que te vayas a tu casa. Entonces, la gente ya se toma la violencia a sus manos, pues, ya no... caen en cana y no pasa nada. O viene el carabinero y dice ‘vamos a empezar a investigar’. (...) Entonces, como parte de... de la impotencia y de la inseguridad”.

(Grupo N°2, Hombres y mujeres de entre 24 y 35 años).

No obstante, algunas opiniones destacan que hoy día, frente a la desprotección que se siente ante la delincuencia, las personas deberían tener mayores libertades para usar la fuerza para defenderse, tensionando la idea de la defensa personal para justificar acciones como la detención ciudadana y/o el linchamiento. Al respecto, uno de los participantes del grupo N°4, realizado con jóvenes de clase media baja de distintas posiciones políticas, relata una situación en la que sufrió un robo en su domicilio, luego de la cual decidió tomar clases de tiro y comprar un arma. Sobre esto, señala:

“Moderador: ¿Y esa decisión, Camilo? ¿Cómo te sientes con esa decisión? ¿Te hace sentir más seguro, por ejemplo?

Camilo: Sí, pues ya teniendo un arma yo podría defenderme y repeler el asalto, por ejemplo. Porque igual tuve tiempo para poder haberlo hecho, pero no tenía un arma de fuego, tenía un cuchillo, pero ante armas de fuego no tengo mucho donde ganar ahí”.

(Grupo N°4, Hombres de 18 a 35 años).

Algunas de las y los participantes, incluso, manifiestan su molestia y disgusto frente a las leyes que rigen hoy el uso de la fuerza por parte de la ciudadanía, argumentando que, ante el aumento de la delincuencia debería fortalecerse el derecho a la defensa personal.

“Sofía: Igual me da lata porque... O sea, por las personas que están ahora en proceso por haber hecho una detención ciudadana. Nosotros como civiles no estamos preparados para hacer ese tipo de cosas, a no sé, de amarrarlo, tirarle agua, que ya... (...) ¿pero castigarnos de esa manera? Porque lamentablemente uno se perjudica, lo mismo pasa cuando un delincuente pasa a su casa: si uno tiene una arma debidamente inscrita, puede defenderse, pero desde la puerta de adentro, si cae hacia afuera, ya estamos sonados. Entonces, estamos limitados y estamos con las manos atadas”.

(Grupo N°5, Mujeres de 35 a 59 años).

PRINCIPALES CONCLUSIONES

La mano dura como alternativa de acción y política está muy presente en el discurso ciudadano en Chile. El estudio ha demostrado con claridad que la seguridad es una preocupación central para los chilenos, acompañada de una sensación generalizada de miedo que se articula en torno a una narrativa sobre un pasado percibido como más seguro y menos violento. Aunque los datos nacionales indican que la victimización se ha estancado, los homicidios y algunos delitos violentos han mostrado un aumento en los últimos años.

La discusión sobre la pertinencia y necesidad de iniciativas de mano dura revela la relevancia de lo que se ha denominado mano dura performativa. Esta se refiere a la proliferación de discursos punitivistas que buscan convencer a la audiencia de que la seguridad ciudadana es un tema urgente, sin necesariamente implicar la adopción de medidas formales o informales. Casi todos los grupos estudiados enfatizan la necesidad de este tipo de medidas, que exceden el ámbito exclusivamente criminal, sugiriendo también su aplicación en contextos como la crianza de los hijos o el mantenimiento del orden en el hogar.

El apoyo a la mano dura es directo y se legitima espontáneamente, especialmente cuando está asociado con emociones como el miedo y la rabia frente a la delincuencia. Esta postura encuentra una posible explicación en la percepción de una crisis de inseguridad. El “modelo” de Nayib Bukele en El Salvador es comentado transversalmente, siendo mencionado como un referente de eficacia en la restauración del orden y la paz social. Bukele es percibido como un líder que ha abordado con éxito un problema grave mediante una política de mano dura, sin contemplaciones frente a las maras en El Salvador. No obstante, aunque estas medidas implican la suspensión de derechos y libertades más allá de lo considerado legítimo en Chile, Bukele desafía la forma en que los países democráticos han enfrentado sus crisis de seguridad, promoviendo la idea de que, ante situaciones excepcionales, son necesarias medidas excepcionales.

Sin embargo, existe una cierta inconsistencia en la valoración de estas medidas cuando se consideran para su implementación en Chile. Aunque el enfoque de Bukele es admirado, las mismas políticas de mano dura, especialmente aquellas que implican la suspensión de derechos fundamentales, no son tan bien recibidas en un contexto nacional. Esta dualidad sugiere una aceptación condicional de la mano dura, dependiendo del contexto y los límites impuestos por los valores democráticos.

En este contexto, la mano dura se legitima cuando se percibe como una herramienta para la restitución del orden, el respeto a la autoridad y el control social. Esta postura se relaciona también con la evaluación de las distintas instituciones del Estado. La mano dura institucional, que se ejerce dentro de los marcos normativos vigentes, como el endurecimiento de penas o el uso formal de las Fuerzas Armadas en tareas de seguridad pública, es preferida en el discurso ciudadano chileno. Ante la percepción de que las policías carecen de respaldo, tienen una preparación deficiente y reciben evaluaciones negativas, surge la idea de que la mano dura podría ser un camino para restituir el respeto y la autoridad en Carabineros de Chile, y también para mejorar la eficacia del sistema judicial.

La retórica que sostiene la necesidad de “restituir” respeto, orden y control puede vincularse a la situación experimentada por Chile en 2019, cuando la aprobación y confianza en las policías cayó drásticamente debido a las protestas de octubre a diciembre y a los hechos de corrupción previos. Muchos participantes expresan la necesidad de “volver” a un estado anterior en el que Carabineros y la PDI eran figuras de autoridad incuestionables.

La mano dura se justifica más rápidamente cuando existe un “otro” identificable como culpable de los problemas, especialmente en relación con la migración irregular, que se considera la principal causa de un nuevo tipo de delitos violentos. Sin embargo, la idea del

"otro" como objetivo de la mano dura también se extiende a la población penitenciaria, percibiéndola como una población "fuera" de la sociedad.

El concepto de mano dura civil, que reconoce las acciones ciudadanas y el discurso de ciertos medios de comunicación que refuerzan la necesidad de control ciudadano, está presente en Chile. Sin embargo, el apoyo a la mano dura se modera cuando se avanza en la conversación, especialmente en relación con la percepción de que Chile es un "país civilizado dentro de Latinoamérica". Algunas opiniones sugieren que Chile no se encuentra en una situación de seguridad crítica que justifique el uso de políticas de mano dura. Además, existe una oposición entre mano dura y civilización, percibiendo la primera como un retroceso en términos de desarrollo democrático.

La mano dura encubierta puede ser apoyada cuando se discute desde la emoción frente a la delincuencia, pero su legitimidad se cuestiona cuando se percibe como un abuso de poder, ya sea en dictadura o en democracia. Aunque algunos opinan que, en una situación más crítica, podría ser necesario sacrificar libertades o incluso la democracia, esta posibilidad no es ampliamente aceptada.

En general, la mano dura es rechazada cuando se percibe desconfianza en las instituciones. Frente al menoscabo hacia la autoridad o la falta de respaldo a Carabineros, emergen posturas que abogan por la restitución de la confianza y el apoyo a las policías. No obstante, cuando se percibe que esta pérdida de respeto se origina en experiencias de corrupción y abuso, existe un rechazo claro a otorgar mayores atribuciones discrecionales a las fuerzas de seguridad y avanzar hacia políticas de mano dura informales.

Chile, como el país más seguro, pero también el más temeroso de América Latina, ofrece un terreno fértil para el desarrollo de iniciativas de mano dura, aunque no exento de condicionantes. La mano dura se entiende como un concepto que enfatiza la necesidad de liderazgo, autoridad y capacidad para ordenar diversos ámbitos, desde el hogar hasta las calles. No obstante, los abusos de poder y las medidas excepcionales no se aceptan como cotidianas, y el accionar violento de los ciudadanos tampoco se justifica en la narrativa predominante. La percepción de la gravedad de las amenazas podría, sin embargo, modificar rápidamente estas condiciones para la aplicación de políticas de mano dura.

ANEXO

Tabla AI: Síntesis de codificaciones de Percepción sobre la seguridad según Género, Tramo etario y NSE.

Macro código	Código	Hombre	Mujer	Mixto	Joven	Adulto	Adulto Mayor	Alto	Medio típico	Medio bajo	Bajo	Total
Situación actual de seguridad	Sentimiento de seguridad	-	1,4%	-	15,4%	-	2,0%	-	15,4%	-	1,4%	1,6%
	Sensación de inseguridad	18,2%	15,5%	17,5%	7,7%	20,5%	10,2%	8,0%	7,7%	26,3%	14,9%	16,2%
	Experiencias de inseguridad	27,3%	12,7%	21,1%	23,1%	19,3%	14,3%	12,0%	23,1%	26,3%	14,9%	17,8%
	Restringir la propia conducta por la inseguridad	9,1%	19,7%	10,5%	-	11,4%	22,4%	12,0%	-	10,5%	18,9%	14,4%
	Miedo o rabia frente a la inseguridad	-	23,9%	21,1%	23,1%	12,5%	32,7%	24,0%	23,1%	10,5%	23,0%	20,3%
Cambio en la percepción de seguridad	Pérdida de valores	9,1%	2,8%	3,5%	-	4,5%	2,0%	-	-	5,3%	4,1%	3,4%
	Narcotráfico y drogas	9,1%	1,4%	1,8%	7,7%	3,4%	-	-	7,7%	5,3%	1,4%	2,5%
	Aumento de la violencia	27,3%	4,2%	7,0%	-	10,2%	2,0%	12,0%	-	5,3%	6,8%	6,8%
	Diversificación de los delitos	-	5,6%	5,3%	15,4%	4,5%	6,1%	4,0%	15,4%	5,3%	5,4%	5,7%
	Aumento de la delincuencia	-	8,5%	12,3%	-	11,4%	6,1%	28,0%	-	5,3%	5,4%	8,9%
La seguridad se vive de forma desigual	Diferencias territoriales	-	4,2%	-	7,7%	2,3%	2,0%	-	7,7%	-	4,1%	2,5%
	Diferencias de género	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Suma		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
N		1 (12,5%)	3 (37,5%)	3 (37,5%)	2 (25,0%)	5 (62,5)	1 (12,5%)	1 (12,5%)	2 (25,0%)	2 (25,0%)	3 (37,5%)	8 (100,0%)

Nota. Tabla generada a partir del análisis realizado de forma asistida con el software de análisis cualitativo MAXQDA en su versión 2024.

BIBLIOGRAFÍA

- Bryant, A., & Charmaz, K. (2007). *The SAGE handbook of grounded theory*. SAGE Publications Ltd, <https://doi.org/10.4135/9781848607941>.
- Canales Cerón, M. (2006). *Metodologías de investigación social* (1ª ed.). Santiago: Lom Ediciones.
- Cutrona, S. Dammert, L. y J. Rosen (2024). "Conceptualizing Mano dura in Latin America." *Latin American Politics and Society*.
- Dammert, L. (2016). Confianza en la policía en Chile: un arma de doble filo. *Civitas. Revista de Ciencias Sociales*. 16 (4) 575-594. DOI: 10.15448/1984-7289.2016.4.24334.
- Dammert, L. (8 de octubre de 2020). Construyendo y destruyendo la legitimidad policial. CIPER. <https://www.ciperchile.cl/>
- Dammert, L. (2023). El <<modelo Bukele>> y los desafíos latinoamericanos. *Nueva Sociedad*. (308) 4-15.
- Hamui-Sutton, A., & Varela-Ruiz, M. (2013). *La técnica de grupos focales*. Investigación en Educación.
- Holland, A. C. (2013). Right on crime?: Conservative party politics and mano dura policies in El Salvador. *Latin American Research Review*, 48(1), 44-67.
- Jirón, P., Zunino S. y Dhan D. (2017) *Movilidad Urbana y Género: experiencias latinoamericanas* Revista Transporte y Territorio. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires Buenos Aires.
- Small, M.L. & McCrory, J. (2022) *Qualitative Literacy. A Guide to Evaluating Ethnographic and Interview Research*. California: University of California Press.
- Snodgrass Godoy, A. (2005). La Muchacha Respondona: Reflections on the Razor's Edge between Crime and Human Rights. *Human Rights Quarterly*, 27, 597-624.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Grupo Planeta (GBS).