

TRANSLATED ARTICLE

# “El estado es algo que decepciona”: La conciencia jurídica en medio de la insatisfacción institucional

Mayra Feddersen<sup>1</sup> , Javier Wilenmann<sup>1</sup> , Julia Cavieres<sup>2</sup>, Maite Gambardella<sup>3</sup> and Diego Rochow<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Facultad de Derecho, Universidad Adolfo Ibáñez, Peñalolén, Santiago, Chile, <sup>2</sup>Facultad de Ciencias Sociales e Historia, Universidad Diego Portales, Santiago, Chile, <sup>3</sup>Legal and Legislative Division of the Ministry General Secretariat of the Presidency, Chilean Government, Santiago, Chile and <sup>4</sup>Departamento de Criminología, Derecho y Sociedad, University of California, Irvine, CA, USA

**Corresponding author:** Diego Rochow; Email: [drochow@uci.edu](mailto:drochow@uci.edu)

(Received 25 November 2024; accepted 11 December 2024)

## Resumen

A través del lente de la conciencia jurídica, este trabajo analiza la insatisfacción institucional en el marco de un profundo escepticismo hacia las instituciones formales, particularmente en el contexto de la sociedad chilena post-October de 2019. El artículo busca investigar la relación entre la expresión de una profunda antipatía hacia el estado y la postura que los individuos manifiestan con respecto a la legalidad. El trabajo reporta los hallazgos derivados de 12 grupos focales categorizados por edad, género, y locación. Encontramos que, a pesar de los sentimientos negativos prevalentes que albergan las personas hacia estas instituciones, los participantes continúan usando el lenguaje del derecho, expresando su insatisfacción como derechos formales frustrados o por una falta de aplicación de la ley con respecto a las élites corruptas. Concluimos que la existencia de una brecha entre las expectativas normativas y el agudo rechazo por su incumplimiento por parte de actores institucionales abre una estructura de oportunidades para la emergencia de formas más autoritarias de poder estatal.

**Palabras clave:** conciencia jurídica; conciencia legal; insatisfacción institucional; antipatía estatal; legalidad; alienación legal; autoridad; hegemonía legal; malestar social; conciencia institucional

---

This Translated Article is a translation of the following paper originally published in English: Feddersen, M., Wilenmann, J., Cavieres, J., & Gambardella, M. 2024. “The state is something that disappoints”: legal consciousness amid institutional dissatisfaction. *Law & Society Review* 58(1): 69–94. <https://doi.org/10.1017/lsr.2023.3>.

© The Author(s), 2025. Published by Cambridge University Press on behalf of Law and Society Association. This is an Open Access article, distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives licence (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>), which permits non-commercial re-use, distribution, and reproduction in any medium, provided that no alterations are made and the original article is properly cited. The written permission of Cambridge University Press must be obtained prior to any commercial use and/or adaptation of the article.

## Introducción

El 18 de octubre de 2019, un levantamiento masivo – y en ocasiones violento – estalló en Chile, un país que a menudo se calificaba como el más estable y próspero de América Latina. Mientras que sondeos y encuestas habían revelado de forma constante niveles notablemente bajos de confianza hacia las instituciones formales, en Octubre de 2019 se vio cómo estos sentimientos se transformaban en ira y agresión. “Que se acabe Chile” fue un lema común de las protestas; una escueta declaración de rechazo hacia todo el orden político e institucional en un país cuya autorrepresentación enfatizaba el legalismo y el cumplimiento de la ley (Wilenmann y Feddersen 2023).

A nivel internacional, la insatisfacción con las instituciones ha recibido significativa atención en tanto constituye una preocupación contemporánea apremiante. Los académicos en los estudios legales (Scheppelle 2018: 582) y la investigación sociojurídica (Chua 2019; Yarbrough *et al.* 2023) han llamado a explorar sus implicaciones para el estado de derecho y el ascenso del autoritarismo. De forma notable, sin embargo, solo un número limitado de investigadores sociolegales ha evaluado si el pronunciado alejamiento de las instituciones formales lleva a cambios en las interacciones de los individuos con la ley. ¿Los fenómenos contemporáneos de profunda antipatía estatal apuntan a cambios en la forma en que los ciudadanos experimentan el derecho formal y las expectativas que sostienen hacia este?

Esta misma pregunta ha sido objeto de estudios recientes sobre la conciencia jurídica (Halliday 2019: 867–0). Esta literatura ha ahondado desde hace bastante tiempo en el rol que el derecho y la legalidad juegan en la vida cotidiana de los ciudadanos. De acuerdo con una tradición de investigación que se ha denominado “la escuela de la hegemonía” de la conciencia jurídica (Chua y Engel 2019), incluso cuando los ciudadanos exhiben con frecuencia una fuerte resistencia hacia el derecho formal, la práctica cultural de la legalidad contribuye al refuerzo continuo del estado y de la hegemonía de la ley (Ewick y Silbey 2020; 1998; Merry 1990; Sarat 1990). En 2018, Marc Hertogh introdujo el concepto de alienación legal para desafiar esta noción de hegemonía legal. Su investigación indicó que los ciudadanos contemporáneos desconfiaban crecientemente de las instituciones legales, y las leyes del estado jugaban un rol decreciente en su existencia cotidiana (Hertogh 2018: 9–11). Dicha investigación sugiere que, en tiempos de aguda hostilidad hacia las instituciones estatales, el supuesto de la hegemonía legal ya no puede darse por sentado (Halliday 2019). No obstante, de forma contradictoria, los ciudadanos mantienen expectativas elevadas hacia la aplicación de la ley, y al mismo tiempo expresan un sentimiento de antipatía hacia el estado, lo que ha generado un mayor apoyo popular a formas más fuertes de poder estatal y legal. ¿Cómo podemos explicar esta aparente contradicción?

Al examinar esta paradoja, nuestro trabajo aprovecha la profunda alienación que los ciudadanos chilenos manifiestan hacia las instituciones estatales tras la Primavera Chilena, con el fin de evaluar si la insatisfacción institucional se traduciría en alienación legal. Para alcanzar este objetivo, entre Octubre de 2021 y Enero de 2022, efectuamos 12 grupos focales compuestos de ciudadanos comunes de Santiago, agrupados estratégicamente según criterios de edad, género, y locación geográfica. Nuestro enfoque de muestreo maximizó tanto las similitudes como distinciones que emanaban de estos criterios previos, para así identificar perspectivas compartidas con respecto

al estado y el derecho en cada uno de estos grupos. En total, interactuamos con 72 individuos que residían en la misma comuna, separados por unos pocos metros entre sí. Como anticipamos, en estas discusiones colectivas, los participantes expresaron una fuerte antipatía y rechazo hacia la autoridad estatal. Sin embargo, encontramos marcos recurrentes, aunque ambivalentes, que evocaban la práctica de la legalidad. En otras palabras, mientras muchos marcos reflejaban perspectivas cínicas hacia la autoridad estatal – es decir, los participantes describían frecuentemente regulaciones estatales y su aplicación (“la ley”) como instrumentos manipulados por los políticos para explotar a los ciudadanos ordinarios –, el lenguaje de la ley a menudo servía concurrentemente para explicar sus expectativas insatisfechas como titulares de derechos, demandar la aplicación legal rigurosa contra las élites, y una motivación para rechazar o esperar la provisión de servicios estatales.

Sobre la base de estos hallazgos, sostenemos que el concepto de alienación legal captura inadecuadamente la relación que los ciudadanos contemporáneos mantienen con la ley en su expresión de insatisfacción institucional. Incluso en contextos donde los individuos rechazan abiertamente la autoridad estatal, estos se involucran frecuentemente con nociones de legalidad y sostienen creencias firmes sobre sus derechos formales, acompañadas de expectativas sustanciales de aplicación rigurosa. Nuestro argumento calza con los hallazgos iniciales de Ewick y Silbey (1998). Incluso, amplifican sus postulados de una forma más profunda: la existencia de una disparidad entre las expectativas relacionadas con la ley y un rechazo robusto hacia el cumplimiento de esas expectativas por parte de los actores institucionales podría dar lugar a un marco de oportunidades conducente al surgimiento de formas más autoritarias de poder estatal.

Nuestro estudio contribuye al discurso en desarrollo en torno a la alienación legal y la hegemonía legal al presentar evidencia de un uso cultural duradero de la legalidad en un contexto de profunda antipatía estatal (Ewick y Silbey 2020; Halliday 2019). Tras un momento importante de agitación política, nuestros participantes comúnmente sostuvieron visiones hostiles hacia las instituciones estatales, pero las expresaban y justificaban en términos conectados al derecho formal. Esta investigación subraya la relevancia de explorar la conciencia jurídica en conjunto con perspectivas y actitudes más amplias hacia las instituciones del estado. Nuestro estudio revela, además, las interconexiones e interdependencia de interpretaciones y significados vinculados a la legalidad con puntos de vista relativos a las instituciones formales, abarcando perspectivas sobre el rol del estado y la política local.

En las siguientes secciones, posicionamos nuestro estudio en el contexto de la tradición de la literatura sobre conciencia jurídica y el discurso de la alienación legal; entregamos información con respecto a las protestas en Chile y el contexto de antipatía que existía; delineamos nuestras metodologías y selección de caso; y detallamos nuestros hallazgos, discutiéndolos teórica y empíricamente.

### La conciencia jurídica en tiempos de disenso

Nuestro estudio conecta el examen de la conciencia jurídica con contextos marcados por una profunda antipatía hacia las instituciones estatales. La conciencia jurídica pertenece al cuerpo de literatura que explora la “experiencia, comprensión y acción” de los individuos en relación con una institución específica, a saber, “la ley” (Chua y

Engel 2019: 336). Para quienes estudian la conciencia jurídica, la ley o la “legalidad” es una práctica cultural incrustada en intrincadas prácticas de construcción de significado (Marshall 2003; Marshall y Barclay 2003) e interacción con otros (Clair 2020; Young 2014; Young y Billings 2020). Conforme a dicha literatura, los individuos invocan y por ende actualizan la “ley” o la “legalidad,” empleando varios marcos para distintos propósitos en su vida diaria. Esto abarca dotar a sus argumentos de peso autoritativo al referirse a la ley, oponerse o representar resistencias contra fuerzas externas o utilizarla estratégicamente para lograr resultados (Ewick y Silbey 1998).

En paralelo, los sociólogos culturales relacionan las actitudes hacia las instituciones con el conjunto de creencias colectivas compartidas que los individuos utilizan para navegar su entorno y comprender su vida cotidiana, acentuando ciertos aspectos y minimizando otros (Small 2002: 22; Small *et al.* 2010). Denominamos en términos amplios a esta configuración cultural de las instituciones como “conciencia institucional.” Etiquetamos como “conciencia institucional” los marcos que definen y dan significado a las visiones que los individuos tienen sobre el Estado y sus agencias y servicios. Tales marcos moldean las percepciones individuales de lo que son las instituciones, sus operaciones, legitimidad y viabilidad (Desmond *et al.* 2016: 858; Kirk y Papachristos 2011). Estos marcos se difunden dentro de grupos sociales delimitados por la proximidad espacial (vecindario), de clase y de cohorte. En este espacio, la comunicación masiva contemporánea amplía su alcance más allá de círculos cerrados (Gupta 1995; Thelen *et al.* 2014), influyendo en las actitudes y el comportamiento que los individuos desarrollan hacia las instituciones estatales. Etiquetamos específicamente como “insatisfacción institucional” las actitudes y prácticas que manifiestan el rechazo a las instituciones estatales.

Cabe destacar que la conciencia jurídica se refiere al subconjunto de marcos culturales circulantes que se relacionan con la ley o la legalidad. Los investigadores de la conciencia jurídica han utilizado dicho concepto para referirse tanto a los procesos informales que definen reglas y expectativas, como al derecho estatal formal. Dado que nuestro interés reside en las instituciones estatales en general, nuestra preocupación se centra únicamente en los marcos culturales relacionados con la ley formal, dejando fuera el derecho informal. Por lo tanto, la conciencia jurídica representa para nosotros una manifestación específica, dentro de la cual se encuentra una noción más acotada relacionada con la conciencia institucional, a la que nos referimos en este artículo.

Es relevante señalar que a medida que los marcos culturales institucionales circulan a través de los grupos sociales, exhiben heterogeneidad. Estos marcos no se ajustan a una perspectiva singular de élite, sino que muestran variaciones en actitudes e interpretaciones tanto *entre* como *dentro* de los grupos sociales (Cowan 2004: 929; Hilbink *et al.* 2022: 5; Koch 2017; 2018). Las disparidades estructurales y la desigualdad, sin duda, influyen en las diferencias entre grupos en su comprensión de las instituciones. Como subrayan los investigadores de la conciencia jurídica (Chua 2012; Chua y Engel 2019; Merry 1990; Nielsen 2000), las múltiples imágenes y percepciones vinculadas a la ley “son inseparables de las condiciones de posibilidad dentro de los entornos legales, económicos e institucionales [de las personas]” (Berrey *et al.* 2012: 7).

El discurso sobre la alienación legal apuntaría a una corriente de investigación de la conciencia jurídica centrada en desentrañar la hegemonía cultural de la ley formal (Chua y Engel 2019: 339). Surgida de los fundamentos de los estudios críticos del derecho (Halliday 2019), la perspectiva de la hegemonía dentro de la conciencia jurídica

tiene como objetivo exponer el papel dominante que asume “la ley” en los contextos sociales contemporáneos, a pesar de la constante decepción en torno a sus ideales de igualdad y justicia (Ewick y Silbey 2003; 2020; 1998; Halliday y Morgan 2013; Sarat 1990).

Si bien comparte objetivos similares con la escuela crítica del derecho, la conciencia jurídica se aparta del enfoque discursivo y especulativo del trabajo crítico temprano (Liu 2015: 3-4; Munger y Serron 1984). Los pioneros en este campo intentaron descubrir los fundamentos de la hegemonía estatal en las experiencias de ciudadanos comunes, rastreando sus mecanismos culturales de perpetuación a través de investigación cualitativa sofisticada que exploraba cómo los individuos empleaban marcos culturales en sus narrativas (Ewick y Silbey 1998). Según ellos, la conciencia jurídica es un mecanismo fundamental en la perpetuación de la hegemonía debido a los múltiples usos culturales asociados con el lenguaje de la legalidad. ¿Se mantiene esta visión en tiempos de insatisfacción institucional?

Hasta donde podemos ver, la literatura no entrega respuestas directas a estas preguntas. La principal contribución, hasta el momento, se centra en el intento de Hertogh (2018) de revivir el concepto de alienación legal. Según Hertogh (p. 54), contrariamente a la tesis de la hegemonía, los ciudadanos contemporáneos muestran amplios indicios de desconfianza y rechazo hacia la ley. Un individuo expresa su insatisfacción e ira con respecto al manejo de un accidente automovilístico que provocó la muerte de sus familiares, obteniendo apoyo sustancial en las redes sociales digitales; los miembros de las comunidades escolares se sienten desconectados del manejo legal de los asuntos relacionados con la discriminación. Contrariamente a percibir “un romance estadounidense con la ley,” Hertogh (2018: 15) confirma un “divorcio progresivo” de ella en sus estudios de caso en Holanda. En contraste con la “hegemonía legal,” Hertogh caracterizó esta condición a través del concepto de alienación legal: “cuando la gente escucha el discurso de la ley, ya no pueden identificar su propia voz” (p. 55).

Sin embargo, sigue siendo incierto si las prácticas que Hertogh destacaba significan cambios profundos en la utilización cultural asociada con la legalidad o si representan meros actos menores de resistencia incrustados en el espectro de usos de la legalidad (Silbey 2005: 333). “Todo lo que se requiere es que el orden de las cosas parezca inevitable” (Ewick y Silbey 2020). Estas prácticas, identificadas por Hertogh, podrían incluso constituir oportunidades para manifestaciones más fuertes de la hegemonía legal y estatal, al menos dentro de grupos sociales específicos. Al igual que el deseo por penas más severas ilustrado en el caso inicial de Hertogh, muchos movimientos críticos e individuos contemporáneos no rechazan por completo la autoridad legal; más bien, abogan por manifestaciones más robustas de ella, exigiendo una aplicación más estricta (Koch 2017; 2018), expresando descontento con la apropiación de la ley por parte de las élites y fomentando el potencial para el surgimiento del autoritarismo legalista o resultados análogos (de Sa e Silva 2022; 2023; Halliday 2019; Payne y de Souza Santos 2020; Yarbrough et al. 2023).

Las diferencias en los resultados observados por Hertogh y quienes proponen la hegemonía legal derivarían de sus intereses divergentes. En la formulación de Hertogh, la alienación legal significaría la agregación de actitudes de rechazo hacia las instituciones formales que contrastan con una concepción idealizada de la ley (“ya no

**Tabla 1.** Actitudes hacia las instituciones y marcos culturales de justificación

	Justificaciones legalistas mínimas	Justificaciones legalistas fuertes
Antipatía limitada hacia las instituciones	Hegemonía institucional no-legalista	Hegemonía institucional legalista
Antipatía fuerte hacia las instituciones	Alienación legal e institucional	Insuficiencia legal

pueden identificar su voz”). Por el contrario, como defiende la escuela de la hegemonía, la hegemonía legal se manifestaría en la persistencia de prácticas lingüísticas y acciones sociales que materializarían las instituciones. La hegemonía se manifestaría en un cumplimiento resignado sin requerir consentimiento. Aunque los individuos o grupos sociales puedan albergar opiniones desfavorables sobre las instituciones, incluida la resistencia, siguen interactuando con ellas de maneras que actualizan sus funciones.

Para establecer cómo y cuándo los marcos contemporáneos apuntan a un profundo distanciamiento de la ley, necesitamos mirar más allá de simples expresiones de rechazo. Durante períodos de antipatía, las percepciones adversas hacia las instituciones y los individuos que ocupan roles institucionales son probablemente prevalentes entre los grupos sociales. Estas opiniones negativas corresponden a expectativas insatisfechas con respecto al comportamiento estatal.

Indagar en la construcción de esas expectativas insatisfechas puede ayudar a resolver la paradoja de la coexistencia de una profunda antipatía hacia el estado y opiniones políticas favorables hacia la autoridad legal abstracta. En lugar de simplemente preguntarse si los individuos utilizan un lenguaje favorable a la legalidad (“hegemonía del consentimiento”) o si exhiben actitudes de frustración o rechazo hacia la autoridad institucional (“alienación”), explorar la interacción entre las actitudes y los discursos de los ciudadanos en diversos grupos sociales ofrece una comprensión más completa. La [Tabla 1](#) presenta un modelo analítico sencillo para desentrañar esta interacción y sus implicaciones para nuestros objetivos de investigación.

La [Tabla 1](#) ilustra cuatro relaciones simplificadas que los grupos sociales pueden establecer con las instituciones estatales, determinadas por dos dimensiones analíticas: las posturas explícitas hacia dichas instituciones y los marcos culturales que sustentan su validación.

Las expresiones que denotan mínima o nula antipatía hacia las instituciones estatales significan aceptación o consentimiento. Los grupos sociales pueden cultivar la aceptación de la autoridad estatal, ya sea con o sin referencias recurrentes a marcos legalistas. La aceptación o valoración de las agencias estatales puede estar fundada en resultados que se perciben como positivos, racionalidades morales más allá de la autoridad legal u otros fundamentos no legalistas. Alternativamente, la aceptación podría derivar de un aura de autoridad (“más allá de la ley”) intrínsecamente vinculada a la ley.

Por el contrario, en contextos de fuerte antipatía hacia las instituciones estatales, un uso limitado de justificaciones legalistas puede apuntar a un profundo fenómeno de alienación legal en un grupo. Pero los individuos también pueden exhibir actitudes

de rechazo a la autoridad estatal y basar esas actitudes en expectativas profundamente legalistas: la ilegalidad, la falta de aplicación, la voluntad de hacer cumplir la ley sobre ellos y otros marcos similares pueden movilizarse para justificar la insatisfacción institucional.

Como veremos, la diferencia entre ambas situaciones es significativa y apuntaría a diferentes estructuras de oportunidad para la acción política. Si la insatisfacción institucional se expresa mediante la referencia a expectativas insatisfechas con respecto a la legalidad – insuficiencia legal –, ello podría indicar propensiones hacia marcos más autoritarios.

## Datos y métodos

### *Diseño de investigación*

Para estudiar la conciencia jurídica en el contexto de insatisfacción institucional, analizamos los marcos movilizados por los ciudadanos comunes para dar cuenta de sus relaciones con las instituciones formales. Para lograr esto, empleamos grupos focales.

El punto de referencia metodológico central en la investigación de la conciencia jurídica aún es el trabajo pionero de Ewick y Silbey (1998), quienes realizaron entrevistas en profundidad a ciudadanos comunes sobre sus asuntos cotidianos en un esfuerzo por capturar narrativas compartidas sobre la ley. Los investigadores a menudo han seguido sus pasos, usando entrevistas de grupos más específicos de la población, como activistas ambientales radicales (Fritsvold 2009), comunidades y estudiantes activistas (Masiangoako 2019), parejas del mismo sexo (Hull 2003), cuidadores de personas con VIH (Heimer y Tolman 2021), inmigrantes (Abrego 2019) o activistas contra la tortura (de Sa e Silva 2020). Las entrevistas usualmente se vinculaban con observación etnográfica participante, proporcionando una comprensión más rica de las interacciones diarias. Estas metodologías ofrecen ventajas sobre los instrumentos basados en grupos, facilitando el acceso a narrativas personales y la comprensión contextual.

No obstante, los grupos focales se ajustan mejor a nuestro supuesto de investigación sobre cómo la conciencia institucional se manifiesta y reproduce en marcos de grupo específicos, que varían según el espacio, la clase, la edad y el género. Permiten, además, observar discursos y narrativas similares y disímiles desarrollados en entornos intra grupales y sirven para establecer conexiones con las posturas similares o diferentes hacia las instituciones que pueden surgir entre grupos. Dado que los marcos culturales se forman y circulan a lo largo de estas dimensiones, un diseño de grupos focales estructurado en torno a los criterios antes expuestos se ajusta con nuestro enfoque de investigación. Por último, los grupos focales sirven para evidenciar las interacciones discursivas indicativas de las prácticas culturales asociadas con la legalidad (Hendley 2017; Hilbink et al. 2022; Liu 2023).

Nuestra estrategia de muestreo dividió los grupos de interés conforme a tres dimensiones: geográfica, a través del agrupamiento de participantes de acuerdo con los barrios históricos dentro de nuestro sitio de investigación; género, distinguiendo entre participantes masculinos y femeninos; y edad, categorizando a los individuos como mayores o menores de 35 años, siendo todos los participantes mayores de 18 años. Considerando la sustancial segregación de Santiago y los diversos perfiles socioeconómicos exhibidos por nuestros barrios, determinamos que la dimensión territorial

era suficiente para explorar las variaciones vinculadas a las disparidades socioeconómicas. En consecuencia, formamos 12 grupos ( $N = 3 \times 2 \times 2$ ), que finalmente comprendieron a 72 participantes para las sesiones de grupos focales.

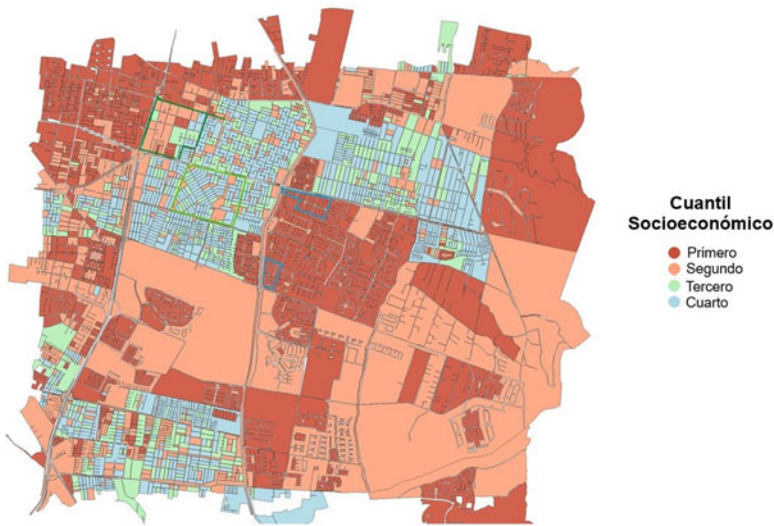
### Contexto y sitio de investigación

En el contexto del estallido social chileno de 2019, nuestra investigación se desarrolló en un entorno marcado por una fuerte aversión hacia los espacios legales, políticos e institucionales, la cual desafiaba el retrato elitista del país como un bastión de estabilidad (Somma *et al.* 2020). Este evento subrayó el profundo rechazo hacia las instituciones que los investigadores locales habían estado denunciando durante décadas sobre la base de la caída reportada en la confianza hacia las instituciones (Bargsted *et al.* 2017; Jara 2014; Segovia *et al.* 2008), la disminución de la participación electoral (PNUD 2017; 2019), y un número creciente de protestas violentas (Donoso 2017; Medel y Somma 2016; Somma 2017; Somma *et al.* 2019).

La investigación local sobre la insatisfacción institucional estuvo dominada por décadas por discusiones estructuralistas sobre las causas del “malestar social chileno” (González 2016; Orchard y Jiménez 2016). Bajo esta etiqueta, los académicos locales discutían las causas estructurales de las percepciones duraderas de insatisfacción con la vida social, a pesar de un aumento sustancial en el bienestar económico de las clases trabajadora y media. Así, la “modernización capitalista” – su transformación de una sociedad tradicional con autoridades distinguibles hacia la interdependencia abstracta y los intercambios anónimos – tras la dictadura de Pinochet (Brunner 1994; Peña 2021) o el énfasis neoliberal en la irrelevancia de las instituciones políticas (Moulian 1997; últimamente, Ruiz Encina 2019; Ruiz Encina y Boccardo 2014) explicarían los agudos niveles de antipatía institucional en un país que se presentaba más bien como exitoso. A pesar de estas explicaciones, los relatos culturales que emergieron desde abajo hacia arriba comenzaron a adquirir creciente relevancia en la explicación de los aspectos específicos de la insatisfacción institucional, incluyendo la confianza en las autoridades (Araujo 2019; 2022; Gerber *et al.* 2021) y el acceso a la justicia (Hilbink *et al.* 2022). Construimos nuestro análisis sobre estos aportes locales, pero enfatizamos un aspecto no suficientemente estudiado en la literatura de la conciencia jurídica.

Nuestros sitios de investigación abarcaron los barrios de Lo Hermida, La Faena y Nuevo Peñalolén dentro de la comuna de Peñalolén en Santiago, Chile. Situada en el lado este de Santiago, Peñalolén es una extensión urbana anidada en las montañas de los Andes. Originalmente rural, fue testigo del surgimiento de barrios marginales informales (conocidos como *poblaciones callampas*) en la década de 1950 cuando migrantes rurales empobrecidos buscaron refugio del exceso de población de las zonas central y occidental de la ciudad. Esto dio lugar a comunidades caracterizadas por un fuerte sentido de acción colectiva. Impulsados por la asistencia estatal, estos asentamientos informales finalmente evolucionaron en dos barrios urbanos históricos de viviendas sociales en Peñalolén: La Faena y Lo Hermida (Corporación Villa Grimaldi 2019: 5). Estos desarrollos perseguían proporcionar viviendas asequibles en entornos semi urbanizados y formalizados para familias económicamente desfavorecidas de la ciudad. Sin embargo, las condiciones de vida en estos barrios siguieron siendo pobres y estuvieron desconectadas de los servicios esenciales durante varias décadas.





**Figura 1.** Perfil socioeconómico de Peñalolén y de la muestra de barrios. *Fuente:* Observatorio de Ciudades UC luego del censo de Chile 2012.

*Nota:* El cuantil socioeconómico graficado corresponde a la distribución desagregada de un indicador de nivel socioeconómico por cuadras urbanas proporcionado por el Observatorio de Ciudades. Las tres áreas resaltadas muestran nuestra zona de reclutamiento (azul = Nuevo Peñalolén, verde claro = Lo Hermida y verde oscuro = La Faena).

Hasta finales de la década de 1980, Peñalolén continuó siendo percibida como una zona semiurbana que enfrentaba desafíos socioeconómicos, particularmente en áreas como La Faena y Lo Hermida. A pesar de esta percepción, la presencia de terrenos disponibles y el pintoresco telón de fondo montañoso hicieron que Peñalolén fuera atractiva para compradores más adinerados durante un período de crecimiento económico. Así, a diferencia de la mayor parte de Santiago, Peñalolén comprende una yuxtaposición de vecindarios de clase baja y trabajadora densamente poblados, comunidades enrejadas habitadas por las clases medias, y cada vez más áreas habitadas por las clases adineradas.

En suma, Peñalolén contaba con varios atributos que la hacían un sitio apto para nuestra investigación. Tanto La Faena como Lo Hermida son barrios históricos y altamente poblados de Santiago con culturas urbanas distintivas. Su contraste nos permitirá observar variaciones manteniendo la continuidad socioeconómica: Lo Hermida tiene una historia de resistencia política contra la autoridad estatal que La Faena no posee. Además, Peñalolén exhibe una diversidad socioeconómica significativa, permitiéndonos aprovechar las disparidades mientras mantenemos constantes algunos factores institucionales formales, como las autoridades comunales. Esta característica es atípica en el contexto altamente segregado de Santiago. La [Figura 1](#) delinea gráficamente estos diversos perfiles e identifica nuestros sitios de reclutamiento.

### Proceso de reclutamiento

Para el reclutamiento territorial y siguiendo un muestreo intencional, contratamos a una destacada firma consultora. Tras definir los límites geográficos de La Faena y Lo

Hermida, y considerando nuestro conocimiento previo de las áreas menos delimitadas en Nuevo Peñalolén, realizamos un levantamiento detallado de las zonas identificadas y entregamos el mapa resultante a la consultora. Su principal directriz consistió en recorrer los tres barrios designados y reclutar participantes mediante visitas presenciales a sus hogares.

El personal de la firma se acercó a un promedio de 178 hogares en cada barrio, totalizando 535 casas. Durante sus interacciones, los reclutadores buscaron residentes dispuestos a participar en un estudio realizado por un centro de investigación afiliado a una universidad.<sup>1</sup>

En los tres barrios, se obtuvieron respuestas de 535 hogares. De este grupo, 227 residentes rechazaron la participación, lo que constituía el 66% del total abordado. Por el contrario, 307 personas afirmaron su disposición a participar. Dentro de este conjunto, los reclutadores aplicaron criterios centrados en la edad y el género, solicitando subsecuentemente información de contacto. Posteriormente, se contactó a las personas filtradas unos días antes de la sesión de grupo focal programada y el mismo día de la reunión para recordarles del evento y el incentivo estipulado por su participación: una tarjeta de regalo valorada en aproximadamente 20 dólares americanos. Debido a la posibilidad de ausencias de última hora, la firma reclutó entre 20 y 10 participantes por cada barrio. En total, se contactó a 127 personas, de las cuales 72 finalmente participaron y permanecieron comprometidas hasta la culminación de la sesión de Zoom, lo que reflejó una tasa de respuesta del 56%.

Debido a las restricciones sanitarias prevalecientes durante nuestro trabajo de campo, aprovechamos la plataforma Zoom para realizar las 12 sesiones de grupos focales que se extendieron desde Octubre de 2021 hasta Enero de 2022. Uno de los autores moderó todas las sesiones.

### **Guion de los grupos focales**

Estructuramos nuestro guion en tres segmentos distintos. En la primera parte, nos centramos en las asociaciones relacionadas con el término “estado.” El guion instruía al moderador que solicitara a los participantes expresar las primeras tres palabras que se les vinieran a la mente en relación con dicho término. Nuestra decisión de enfatizar inicialmente el concepto multifacético del “estado” en lugar de “derecho” o “ley” tuvo dos propósitos específicos: establecer el marco de discusión y ayudar a romper el hielo.

En primer lugar, la insatisfacción institucional como fenómeno sistémico difícilmente se expresaría en relación con el término “ley,” al menos en Chile. Los casos de descontento o malestar tienden a alinearse con construcciones como “estado” o “sistema” en lugar de “derecho” o “ley” (Araujo 2019; 2022). Además, la investigación sobre la conciencia jurídica convencionalmente evitaba las preguntas directas sobre las percepciones individuales de la ley para evitar sesgos potenciales. En efecto, los investigadores vinculaban los marcos culturales asociados con la ley a las narrativas o discursos de los individuos sobre temas más amplios. Una segunda razón se encuentra en nuestros objetivos específicos de investigación: nuestra intención de investigar la conciencia jurídica en conjunto con percepciones más amplias de insatisfacción institucional requería un enfoque más abarcador que limitarnos al ámbito más acotado de “la ley.”

En la siguiente fase, el guion indicaba que el moderador preguntaría a los participantes por “sus experiencias con las instituciones estatales y sus agentes” e instruía guiarlos a compartir encuentros concretos y a justificar y seguir sus puntos de vista evaluativos. Cuando las conversaciones permanecían puramente en un plano abstracto, el rol del moderador consistía en motivar a los participantes para que proporcionaran ejemplos específicos, identificaran organizaciones y relataran experiencias personales. Esta fase tenía como objetivo transformar las deliberaciones teóricas en discusiones tangibles, aliviando así las ambigüedades inherentes usualmente asociadas con los diálogos sobre la insatisfacción institucional.

Para concluir la discusión, el tercer segmento se orientaba a obtener las inclinaciones de los participantes a cumplir con las normas y a llamar a la policía. Este segmento buscaba inducir a los participantes a entablar conversaciones sobre la autoridad normativa. Así, se invitó a los participantes a completar una encuesta en línea durante la sesión de Zoom, solicitando sus opiniones sobre su disposición a interactuar con las autoridades estatales cuando se enfrentaban a casos de jóvenes locales consumiendo drogas en espacios públicos y manifestantes vandalizando propiedad pública en sus vecindarios, temas cargados de controversia y significancia política tras los levantamientos de 2019. Después de recopilar sus respuestas, el moderador las compartió con todo el grupo para fomentar la discusión.

Cada reunión de Zoom duró en promedio entre 60 y 90 minutos. Se obtuvieron grabaciones completas de audio de todas las sesiones y posteriormente se transcribieron textualmente para facilitar un análisis exhaustivo.

### **Estrategia de análisis**

Nuestro enfoque analítico perseguía capturar tanto similitudes como diferencias en los marcos empleados por los participantes a lo largo de los criterios de agrupamiento, identificando sus interacciones con las instituciones y las estrategias que usaban para justificar su postura.

Utilizamos el software Dedoose para el análisis de las transcripciones. Nuestra estrategia de codificación siguió un camino inductivo. Comenzamos realizando una revisión exhaustiva de todas las sesiones de los grupos focales, extrayendo códigos directamente de los datos. Esta fase preliminar arrojó un total de 63 códigos.

Un segundo refinamiento inductivo llevó a la consolidación de estos 63 códigos iniciales en 29 códigos distintos. Esta categorización giró predominantemente en torno a temas recurrentes relacionados con las concepciones de los participantes sobre el Estado (por ejemplo, aspiraciones, desilusión, intereses personales y apatía), los valores que se asociaban con él (por ejemplo, intenciones nobles, protección de derechos, justicia y deberes), las disparidades percibidas entre los valores y las acciones estatales (por ejemplo, ambición, insuficiencia, escasez de recursos, opresión y falta de control) y las respuestas generales hacia escenarios legales en contextos hipotéticos de conflicto.

En una tercera etapa, buscamos generar categorías significativas para relacionar las posturas de nuestros participantes hacia las instituciones con los usos asociados al lenguaje de la ley y vincular estos hallazgos con las categorías de la literatura de conciencia jurídica. Dado que las categorías de Ewick y Silbey continúan siendo el

parámetro central en esta área de investigación, construimos nuestras categorías en esta etapa final tomando como referencia su esquema.

Ewick y Silbey (1998) describen tres categorías diferentes que los ciudadanos comunes utilizan tanto para resistir las acciones de individuos que actúan de acuerdo con ellas como para recurrir a fuentes simbólicas de poder o influencia de la legalidad. “Ante la ley” describe un uso cultural en el que los individuos invocan una entidad imbuida de nociones de autoridad y justicia. “Contra la ley” se refiere al tratamiento de la legalidad como una fuerza externa restrictiva que justifica acciones de resistencia. Finalmente, “con la ley” implica tratar la legalidad como una herramienta estratégica, similar a un juego, que sirve para satisfacer intereses divergentes. Complementando específicamente con las expresiones de profundo rechazo a la autoridad estatal, incorporamos los aportes de investigadores como Fritsvold (2009), Halliday y Morgan (2013) y De Girolamo (2022). Estos académicos han subrayado las limitaciones de los marcos de Ewick y Silbey para capturar la disidencia colectiva explícita respecto a la legalidad (“resistencia en las sombras de la ley”). Muestran que los grupos más radicales generalmente utilizan marcos de rechazo a la autoridad estatal y a la ley formal, muestran disposición a movilizar cínicamente la ley para cumplir sus objetivos y rechazan conscientemente la reificación de la autoridad estatal a través de los marcos “ante la ley.”

## Hallazgos

### *Marcos institucionales recurrentes y diferentes posturas de insatisfacción institucional*

Durante nuestras discusiones en los grupos focales, distinguimos la presencia de siete marcos persistentes. La [Tabla 2](#) resume su contenido y usos, sus paralelos con los marcos conocidos de la literatura sobre conciencia jurídica, y los patrones de distribución en su uso. Dado el amplio alcance conceptual de nuestro guion (que incluía “el estado” y “las instituciones” y no solo “la ley”), asignamos etiquetas y descripciones orientadas a representar fehacientemente las expresiones de los participantes. Esta tabla también destaca ciertas correspondencias con los marcos de la conciencia jurídica, en los cuales ahondamos más extensamente en la siguiente sección de discusión.

*Aguantar al estado* implica narrativas de enfrentamiento con las acciones estatales, ya sea directa o indirectamente. Los individuos que emplean este marco describen los procesos institucionales como cargados de angustia emocional, y también aluden a desafíos para alcanzar los resultados deseados y la necesidad de mecanismos de enfrentamiento estratégicos. Por ejemplo, una mujer joven de La Faena compartió las experiencias de personas como ella, remarcando que, “Este lugar tiene dos escenas totalmente diferentes. Arriba, es completamente otro mundo, donde las personas pueden darse lujos. Pero para nosotros, es una lucha porque nos vemos obligados a sufrir con estos procesos (estatales). Así son las cosas para nosotros, ¿sabes?” Otra mujer joven de Lo Hermida también señaló, “No quiero ofender a nadie. Pero a menudo vas a hacer una cita con el doctor, o a cualquier servicio público y te tratan de una manera horrible, horrible. Entonces...no. Como estaba diciendo, no hay nada que pueda tomar como positivo de estas experiencias. Está todo mal para nosotros, para las personas comunes que luchan. Y aun así trabajamos muy duro.”

*Más allá del estado* refleja insatisfacción con áreas de la vida relacionadas con los derechos, lo que requiere adaptación y la búsqueda de soluciones alternativas. Para

Tabla 2. Marcos recurrentes con respecto a las instituciones

Marco	Concepto de conciencia jurídica	Uso	Mayor uso grupal
Aguantar al estado	Con la ley	Descripción de interacción con las instituciones estatales basada en el sufrimiento y la adaptación práctica.	Clase (Lo Hermida y La Faena) y género (mujeres)
Más allá del estado	–	Retrata la ineficacia de los procesos estatales o la ausencia institucional. Necesidad de buscar soluciones de mercado o comunitarias.	El uso varía por clase, pero es generalizado
La burocracia desordenada	Contra la ley	Explicación estructural de la ineficacia estatal. Justifica la necesidad de ir más allá de ella.	Clase media alta, hombres mayores
El estado como opresión	Resistencia en las sombras de la ley	Justifica el rechazo y la resistencia hacia los procesos institucionales basados en la dominación.	Lo Hermida, cohortes de mayor edad
El estado como conspiración	Contra la ley	Explica el desempeño negativo de los procesos estatales basados en corrupción política. En ocasiones, justifica la falta de cumplimiento.	Clase (La Faena y Lo Hermida)
El estado como aspiración	Ante la ley	Describe el estado sobre la base de concepciones dominantes y de élite. Se usa típicamente para expresar una brecha y un engaño.	El uso varía por clase, pero es generalizado
El estado como autoridad normativa	Ante la ley	Invocación autoritaria de reglas y valores para justificar opiniones y aspiraciones.	El uso varía por clase, pero es generalizado

aquellos con los medios para acceder a alternativas basadas en el mercado, ir más allá del estado es visto como un privilegio. Un hombre joven de Nuevo Peñalolén relató su experiencia de obtener un seguro de salud privado como “un beneficio laboral afortunado. Eso es todo.” El contraste se vuelve más marcado en casos menos privilegiados.

El marco más prevalente entre los entrevistados, *el estado como conspiración*, retrata a las instituciones públicas como parte de una conspiración oligárquica dirigida por figuras poderosas (principalmente políticos) que se benefician a expensas de los pobres. Los individuos invocan esta imagen para justificar la resistencia a las normas o explicar

resultados negativos asociados con las instituciones públicas. Un hombre mayor de La Faena aseveró que “el gobierno, el presidente, todos ellos, son una banda de ladrones. Trabajan juntos para mantener a la clase trabajadora abajo y ayudarse a sí mismos.”

La *burocracia desordenada* circula predominantemente entre las clases altas, vinculando los resultados desfavorables a la ineficiencia y justificando acciones basadas en el mercado debido a la ineffectividad estatal, a menudo ligada a la corrupción menor. Un hombre mayor de Nuevo Peñalolén resumió, “Ellos (el estado) podrían tener buenas intenciones o ideas, y luchan para ponerlas en práctica, en la vida real. ¿Por qué? En lugar de contratar a individuos capaces, a menudo eligen a sus amigos o miembros de un partido político.”

El marco del *estado como opresión* describe las instituciones como manifestaciones de poder autoritativo orientado a dominar a los otros. Aunque menos común, circula extensamente entre grupos de mayor edad en Lo Hermida. Como describió una mujer mayor, “Sabes, el estado es solo un sistema de opresión de los pobres. Estoy hablando de todas estas instituciones locales como los colegios, hospitales, y la municipalidad. Difícilmente generan algún beneficio real para las personas. Tomemos los colegios, por ejemplo; están solo formando individuos para ser como marionetas para el estado.”

El *estado como aspiración* se ajusta con la gobernanza democrática, los derechos sociales, y concepciones similares de lo que el gobierno y la ley debieran ser. Estas expectativas se vinculan con ideas abstractas y típicamente subrayan una pronunciada desconexión con el mundo real. Una mujer joven de La Faena, al ser consultada sobre su referencia a la ley y la justicia en la descripción del estado, explicó, “Lo que estoy diciendo es que esas cosas no son obvias. No puedes verlas realmente. En cambio, es claro que falta igualdad y justicia. Mencioné la justicia, pero la corrupción es más prevalente.”

Por último, el marco del *estado como autoridad* sirve para racionalizar los puntos de vistas sobre las conductas, regulaciones, y valores adecuados derivados de fuentes autoritarias, destacando a menudo expectativas de cumplimiento por parte de otros: En la voz de un hombre mayor de Nuevo Peñalolén, “Hay leyes con las que no estoy de acuerdo, pero lo que mantiene nuestra sociedad unida es tener un conjunto de reglas, un estado de derecho.” Esto corresponde al marco “ante la ley” de Ewick y Silbey. El marco apareció escasamente a través de asociación directa en las etapas iniciales de nuestro guion. Sin embargo, surgió más frecuentemente – particularmente con el propósito de criticar el comportamiento de los privilegiados – al ser consultado durante la última parte de nuestro guion, específicamente en el contexto de la discusión sobre expectativas relacionadas con el cumplimiento de las reglas entre pares.

Estos marcos no constituyen una tipología mutuamente excluyente de actitudes hacia las instituciones públicas (“el estado”), sino que representan guiones prevalentes movilizados dentro de nuestros grupos, reflejando combinaciones de ideas sobre las instituciones que se dan por sentadas. Nuestra afirmación central es que estas combinaciones recurrentes y patrones de uso a través de las dimensiones de agrupamiento significan distintas connotaciones asociadas con las expresiones de insatisfacción institucional, retratando modos variados de interacción con las instituciones. En este contexto, la [Tabla 3](#) ofrece una visión general de las posturas divergentes intrínsecas a la insatisfacción institucional, según nuestro análisis. En las siguientes subsecciones, estructuramos la presentación de nuestros hallazgos de acuerdo con la [Tabla 3](#).

Tabla 3. Posturas recurrentes de insatisfacción institucional

Grupo	Marcos usados	Postura
Grupos de bajos ingresos	El estado como conspiración y el estado como autoridad normativa	Insatisfacción institucional como percepción de trato injusto y privilegio
Mujeres de bajos ingresos	Aguantar al estado, más allá del estado, y el estado como aspiración	Insatisfacción institucional como sufrimiento, falta de dignidad (comparativa). Traición de derechos
Hombres de altos ingresos	La burocracia desordenada, el estado como conspiración y más allá del estado	Insatisfacción institucional como justificación de búsqueda de éxito privado
Lo Hermida	El estado como opresión. A menudo combinado con el estado como conspiración	Insatisfacción institucional como resistencia

### *El estado como manifestación de trato injusto y privilegio*

La primera postura de insatisfacción institucional proviene de un punto de vista predominante en los barrios de bajos ingresos. Los participantes a menudo vinculan el término “estado” con el privilegio y la corrupción de unos pocos individuos que se aprovechan de la población en general. Presentan narrativas moralmente cargadas de las deficiencias estatales basadas en estos atributos, racionalizando sus actitudes escépticas y ofendidas en función de las injusticias y desigualdad percibidas. Esta percepción se extiende a la noción de ley, donde las regulaciones y los procesos se describen fácilmente como herramientas utilizadas por los poderosos para servir a sus intereses.

Este punto de vista se torna evidente principalmente a través de las asociaciones inmediatas de los participantes con el término “estado.” Tanto en La Faena como en Lo Hermida, individuos de distintos grupos etarios y género conectan rápidamente “el estado” con conceptos agrupados dentro del marco del *estado como conspiración*: desconfianza e incompetencia, corrupción y fraude, o poder y mentiras. Una mujer joven expresó elocuentemente esta rápida conexión de ideas:

*Cuando consultó sobre el estado, las primeras palabras que aparecieron en mi cabeza fueron “fraude” y “corrupción.” Cuando preguntó, fue como que, sí, “corrupción,” esa es la primera cosa que viene a la mente.*

Las respuestas que vinculan “el estado” con estos fenómenos adversos generalmente surgieron con rapidez y obtuvieron el acuerdo de otros participantes. Esta perspectiva pesimista a menudo provenía de una percepción de disparidad entre el concepto ideal del estado y la conducta real de entidades públicas y políticas. En consecuencia, las nociones del estado como aspiración y el estado como conspiración se entrelazaron frecuentemente. Una joven participante de Lo Hermida encapsuló sucintamente este punto de vista:

*No había hablado hasta ahora, pero luego de oír a otros, pensé, “Sí.” El estado, sabes, como dijo la primera chica. Es lo que aprendemos, lo que se supone que son las leyes. Pero luego, sí, nos damos cuenta de que el estado no ayuda realmente a las personas, que es un desastre. Al final, está todo ligado a cosas malas como la corrupción; incluso el Presidente está conectado con la corrupción. Esa es la imagen completa: no cumplen sus promesas, las cosas simplemente se hacen mal.*

Esta cita acentúa la disparidad entre el ideal y la realidad al contrastar la noción de que “el estado no sirve al pueblo.” Los individuos de los barrios de bajos ingresos eran indudablemente conscientes de los elevados ideales que subyacen al concepto de estado, pero su invocación típicamente servía para resaltar su naturaleza puramente normativa, incluso engañosa.

Este marco también surgió frecuentemente cuando los participantes relataron experiencias o resultados negativos derivados de las acciones estatales. Los participantes caracterizaban rápidamente al estado como una conspiración para justificar las percepciones de privilegio y corrupción entrelazadas con la desigualdad. Una mujer mayor de Lo Hermida expresó elocuentemente este sentimiento:

*Estoy en la misma página que las otras chicas. Entonces, ¿qué dirige al estado? Diría que el poder, el dinero, el ego, su necesidad de llenarse los bolsillos. Solo miremos la historia de cada ministro y presidente, y todo lo ligado al estado. Verán que hay gente que ha ganado millones y millones de pesos. Tuvimos un presidente que fue electo dos veces, a pesar de los problemas legales, y sin embargo, el estado hace la vista gorda.*

El Estado es esencialmente una colección de individuos que cosechan ventajas. Los relatos de privilegio y autoindulgencia entre los políticos proporcionan una explicación moralmente cargada y legalista de las deficiencias estatales. Como expresó una participante femenina de Lo Hermida, la aspiración debería ser un servicio público efectivo, pero la percepción predominante de cómo funciona el estado es la de un derecho oligárquico, mejor encapsulada al visualizar el estado como un individuo o una entidad colectiva:

*La cosa es que necesitamos un estado honesto, por sobre todo lo demás. Si fueran honestos, las cosas podrían cambiar realmente. Pero cuando estás lidiando con gente deshonesto, ni siquiera las mejores intenciones sirven. Si fueran honestos, las cosas realmente podrían cambiar. Puedes tener todas las buenas intenciones, pero si todos los demás solo se enfocan en llenarse los bolsillos, viviendo lujosamente.. Hay tantos que han mentido descaradamente, y nunca les pasa nada. Es realmente una vergüenza. Entonces, si estás rodeado de gente así, que carece de valores, simplemente no va a funcionar.*

En contraste con estas visiones prevalentes en los grupos de Lo Hermida y La Faena, las discusiones en Nuevo Peñalolén comenzaron típicamente con definiciones abstractas del estado, a menudo vinculándolo con conceptos abstractos como *organización nacional, autoridad, responsabilidad, acuerdo social* o agencias gubernamentales específicas (como el Congreso, la Presidencia y los tribunales). La imagen formal y estructurada de las instituciones influyó predominantemente en las asociaciones inmediatas.



Las conexiones iniciales con sentimientos de decepción o traición no tendieron a surgir de inmediato. No obstante, a pesar de esta diferencia inicial, las discusiones en Nuevo Peñalolén también cambiaron frecuentemente hacia la tematización de la desilusión con las funciones o valores que el estado estaba destinado a defender. Los participantes reconocían a menudo que los valores o funciones positivas se atribuían teóricamente al estado, afirmando “por supuesto, esto es en teoría,” y luego explicaban la marcada disparidad entre la teoría y la realidad.

### **La experiencia de género del estado y la insatisfacción institucional**

Una segunda postura de insatisfacción institucional se materializa a través de narrativas de desilusión con respecto a la concreción de derechos relacionados con la provisión de beneficios y servicios sociales. En todos los barrios, los participantes asociaron rápidamente el estado con la prestación de servicios sociales como la salud o la educación.

La mayoría de las discusiones sobre estos derechos surgieron en el contexto de expresiones de insatisfacción. Pese a algunos relatos de experiencias positivas con los servicios estatales, los participantes de bajos ingresos a menudo transmitieron fuertes sentimientos de rechazo. Estas experiencias fueron particularmente vívidas entre las mujeres de bajos ingresos, el grupo que se movilizó más prevalentemente en el marco “aguantar al estado.”

Tres conceptos clave encapsulan las narrativas empleadas por las mujeres de La Faena y Lo Hermida para describir y elucidar este marco: asociaron las acciones institucionales con *solicitudes arbitrarias*, *períodos de espera* y *sentimientos de desigualdad* en comparación con los individuos de mayores ingresos que podían pagar estos servicios. Por ejemplo, una joven participante de Lo Hermida combinó estas tres categorías para describir una experiencia singular:

*Cerca de cinco años atrás, mi padre enfermó de cáncer. Tuvimos que ir de un hospital público a otro solo para averiguar de qué se trataba. Tuvimos que organizar rifas y eventos de recolección de fondos para reunir dinero para sus exámenes. Luego llega este doctor y nos dice, “Denme un millón de pesos, y puedo operarlo de inmediato.” Pero no teníamos ese monto de dinero en el momento. Fue como si estuviera diciendo, “Paguén, y salvamos a tu papá.” Se sintió tan degradante, no ser capaz de salvar la vida de tu papá porque no puedes costearlo. Entonces, le dije, “Sabe, doctor, no tenemos ese dinero.” Y ya que estábamos cerca del Hospital Salvador, él sigue, “Bueno, su única otra opción es ir a Salvador, esperar lo que sea necesario en la sala de emergencias con su padre, y entonces están forzados a admitirlo.” Es simplemente degradante, ¿sabes? La falta de dinero significa que tienes que esperar horas solo para que finalmente acepten ingresarlo. Al final, después de dos días, tuvo la cirugía. Es muy duro pagar o pasar por todo esto solo para salvar una vida.*

La amalgama entre la espera, las solicitudes arbitrarias y reconocer el contraste entre los servicios públicos y privados es evidente en esta historia. Además, este relato destaca una experiencia que la mayoría de los participantes asocia con su interacción con los servicios públicos: la constatación de que se les deja sobrevivir por su cuenta. Los individuos se sienten obligados a navegar a través de medios y recursos

alternativos. Aguantar al estado eventualmente lleva a una justificación para buscar alternativas más allá del Estado.

La asociación negativa generalizada de las instituciones con el privilegio o la riqueza, particularmente prominente entre los grupos de bajos ingresos, contribuye a un sentido de formación de identidad. El término “estado” se convierte en sinónimo de los desafíos de la vida cotidiana y de la clase privilegiada que se percibe como responsable de estos desafíos. Esta identificación de un grupo distinto y privilegiado como causa de tales resultados ha sido identificada previamente en la literatura (Araujo 2009).

Los participantes masculinos en los grupos de bajos ingresos también dirigieron su atención hacia la provisión de resultados sociales y generalmente sostuvieron una perspectiva pesimista. Sin embargo, a diferencia de sus contrapartes femeninas, sus relatos por lo general se centraron en incidentes específicos y aislados. En consecuencia, sus visiones parecían depender de su evaluación de estos encuentros individuales, como ejemplificó un hombre joven de La Faena:

*El año pasado, mi mamá tuvo un derrame cerebral. Fue una especie de revelación para mí porque, en situaciones graves, el sistema público realmente da un paso al frente. Ella recibió la intervención necesaria en una hora, y todo salió bien. Así que sí, a veces pueden ser lentos, pero realmente aparecen y hacen su trabajo cuando es realmente necesario.*

Los participantes del barrio de mayores ingresos de Nuevo Peñalolén compartieron percepciones parcialmente similares, aunque surgieron de las experiencias de otros. Muchos de ellos tuvieron encuentros directos limitados con la provisión de servicios por parte de instituciones públicas, y sus opiniones usualmente se basaban en anécdotas que tenían que recordar. Aunque tenían variados puntos de vista positivos o negativos enraizados en estas experiencias aisladas, comúnmente reconocían la ineficiencia de los servicios estatales y expresaban su gratitud o alivio por su capacidad para pagar por educación y atención médica de calidad en el sector privado.

En contraste con los participantes de bajos ingresos que frecuentemente navegaban a través de los servicios estatales y tenían relatos de búsqueda de apoyo más allá del estado, surgió una perspectiva similar entre los individuos de mayores ingresos que disfrutaban del privilegio de no depender de los servicios estatales. Esta perspectiva se caracterizó por el marco de la “burocracia desordenada.” Este marco particular convergió en la intersección de la clase y el género. Específicamente, los hombres mayores en grupos de altos ingresos criticaron los servicios estatales por su ineficiencia, procedimientos enrevesados y falta de énfasis en la efectividad, viéndolo como una característica estructural:

*Déjenme compartir una comparación. Mi hija trabajó en el sector público de la salud mientras yo estaba en una institución privada. En el sector privado, nos esforzamos por conseguir más clientes, atender a más pacientes de manera eficiente y hacerlo todo dentro de la cobertura del seguro público. Prácticamente hacíamos milagros para reducir costos. Por otra parte, en el sector público, hacían algunas cosas extrañas. Ponían material de lectura en las salas de espera solo porque alguien en una oficina pensó que era una buena idea. Incluso tenían “días administrativos”, en los que les pagaban por asistir a sesiones de capacitación en la universidad. Es como un cuento de dos mundos.*

La noción prevalente en este contexto es la de un estado similar a una burocracia desordenada. El estado se percibe en gran medida como un aparato ineficiente e irracional que no satisface los derechos sociales de los individuos, como ilustra la referencia al derecho a la salud de las personas en la cita anterior. Esta percepción crea una necesidad estructural de ajustar y descansar en las iniciativas personales para prosperar en la sociedad chilena:

*Cada vez que he tenido que lidiar con el estado, ha sido una pesadilla. El único camino que he encontrado para hacer cualquier progreso en este país es confiar en uno mismo y no esperar nada del estado. Quizás colaborar con otros que estén en la misma situación. Esa también es la manera de ayudar verdaderamente a los demás.*

En contraste con la postura centrada en la resistencia y la lucha contra el estado y sus leyes, los hombres mayores de altos ingresos construyeron una forma de insatisfacción institucional arraigada en el triunfo. Perciben al estado como un obstáculo desordenado que está destinado a generar frustración. Sin embargo, se ven a sí mismos como individuos que han superado con éxito este obstáculo y basan su postura en esta noción de resistencia.

### **El Estado como autoridad normativa a través de las clases**

Las actitudes y creencias con respecto a la ley y las normas impuestas por la autoridad mostraron menos diversidad dentro de los grupos. Las conexiones entre las nociones de estado o ley y conceptos como derechos fundamentales o seguridad solo emergieron típicamente cuando se preguntó por ellos de forma directa durante el segmento final del grupo focal. En este punto, los participantes transmitieron sentimientos positivos hacia el orden público y la adhesión a las reglas en un sentido abstracto.

En todos los grupos, hubo una anticipación compartida de cumplimiento entre sus pares dentro de los vecindarios. Sin embargo, los participantes rara vez invocaron las reglas impuestas por el estado (referidas como “las leyes”) para validar estas expectativas, recurriendo en cambio a fuentes alternativas. Con frecuencia, hicieron referencia a una noción abstracta de los derechos de los demás. Un participante masculino mayor de La Faena articuló este sentimiento, “Para mí, el criterio general es que, si mis acciones no dañan a otros, a la comunidad o al vecindario, entonces son aceptables.” De forma similar, un joven de Lo Hermida declaró, “Si hay cosas que la ley prohíbe que no impactan negativamente en la sociedad, no las seguiré. Las leyes están hechas para controlar. Necesitan abordar casos como la agresión sexual, que dañan a la sociedad.”

En cuanto a la aplicación de la ley, las variaciones fueron más pronunciadas entre los diferentes grupos, replicando aquellas del marco más allá de la ley, particularmente en los grupos de menores ingresos. Antes de discutir los escenarios hipotéticos, realizamos una encuesta a través de la plataforma Zoom, preguntando a los participantes sobre su voluntad para contactar a la policía en situaciones que involucraban consumo de drogas en un parque del barrio o presenciar la destrucción de propiedad pública, como explicamos en la sección de metodología. En el grupo de Nuevo Peñalolén, la mayoría expresó su disposición a involucrar a la policía en tales casos. Por el contrario, la mayoría en La Faena y Lo Hermida favoreció soluciones arraigadas en la familia o la colaboración comunitaria (“discutir con los vecinos para encontrar el mejor enfoque”).

La racionalidad tras estas respuestas fue predominantemente de naturaleza práctica. En los vecindarios de bajos ingresos, muchos participantes señalaron que la policía rara vez respondía, incluso en casos de violencia, lo que hacía inútil esperar su intervención en conflictos menos graves. En La Faena y Lo Hermida, la policía era vista como conspicuamente ausente, dejando a los residentes con poca confianza en su capacidad para responder a la mayoría de los problemas. Un joven de Lo Hermida capturó este sentimiento:

*En nuestra área, solo llamamos a la policía por incidentes serios, como el robo con armas o violencia grave, particularmente si hay armas involucradas. Sin embargo, para asuntos menos importantes, los vecinos tienden a manejar las cosas entre ellos. Ya no llevamos estos casos menores a la policía. No creemos que presten mucha atención o se preocupen por estos asuntos.*

La inclinación por abstenerse de involucrar a la policía, excepto en casos de violencia extrema, está estrechamente alineada con el uso distintivo de los marcos más allá del estado prevalentes en los vecindarios de bajos ingresos. Las referencias a la aplicación de la ley se vincularon frecuentemente con sentimientos de abandono, lo que llevó a los participantes a racionalizar la necesidad de buscar alternativas más allá de la intervención estatal. Esto contrastó con el sentimiento en Nuevo Peñalolén, donde los participantes exhibieron una fuerte disposición a involucrar a la policía y estuvieron menos inclinados a atribuir su ausencia a su relación con la aplicación de la ley. Sin embargo, algunos hombres destacaron la ineficacia y el desorden de la fuerza policial en ese contexto.

En La Faena y Lo Hermida, los participantes también identificaron dos factores prácticos recurrentes que influían en su renuencia a involucrar a la policía: un deseo de prevenir el escalamiento y una anticipación de una necesidad significativa de intervención policial. Un sentimiento compartido por una participante femenina de mayor edad en Lo Hermida encapsula la primera perspectiva:

*Quiero decir, ¿cuál es el beneficio de llamar a la policía? Eso podría escalar en un conflicto más grande donde alguien podría terminar muerto. Tal vez pierdan un miembro, tal vez una persona sea atropellada por un coche de policía, o alguien muera en un tiroteo o en una pelea con cuchillos. No estoy segura. Parece que los que se meten en estas situaciones tienen algún tipo de ira. Y si intervienes o involucras a otros, las cosas solo van a volverse más caóticas y peores.*

Otras participantes femeninas hicieron eco de sentimientos similares, expresando preocupación por los comportamientos de “los chiquillos” (los muchachos) y enfatizando que la única solución efectiva sería la participación comunitaria y la disponibilidad de actividades constructivas para ocupar su tiempo. A pesar de reconocer comportamientos problemáticos entre estos jóvenes varones y la consiguiente inseguridad, los vecinos mayores con frecuencia se resistían a recurrir a medidas basadas en la autoridad para abordar el problema.

Por el contrario, el uso generalizado del estado como un marco de conspiración se vinculó más comúnmente al único caso en que los participantes de bajos ingresos

tenían altas expectativas de aplicación de la ley: abordar la corrupción. Los participantes percibían a los políticos y empresarios como figuras profundamente corruptas que deberían adherirse a las regulaciones, pero a menudo no lo hacían, y enfrentaban consecuencias mínimas incluso después de ser expuestos. Como expresó un hombre joven de Lo Hermida:

*Sabes, es como si cualquier político pudiera simplemente romper la ley y salirse con la suya. Tomemos a Piñera, el presidente de ese entonces, por ejemplo. Pasea por la playa sin mascarilla, y no es como si enfrentara las mismas consecuencias que nosotros. Y estos políticos, pueden conducir borrachos, causar accidentes, incluso muertes, y no les pasa nada. ¿Yo? Si hiciera algo de eso, estaría en la cárcel seguro. Mira lo que está pasando ahora. Si organizara una fiesta con unas 50 personas en mi casa, nos castigarían. Pero ¿qué pasa con los hijos de esos políticos que vimos en las noticias? No recuerdo exactamente dónde fue. Los jóvenes ricos parecen salirse con la suya fácilmente. Probablemente pagaron algún tipo de multa, pero dudo que fuera mucho.*

En resumen, los participantes de todos los vecindarios generalmente reconocieron el poder autoritativo de la ley en un nivel abstracto, pero su disposición hacia el cumplimiento y la aplicación de la ley a menudo estuvo influenciada por un razonamiento consecuencial. Una excepción fue cuando esperaban consecuencias por el comportamiento corrupto, aunque prevalecía un sentido generalizado de impunidad.

#### **Variación a nivel de barrio y de cohorte: el estado como opresión en Lo Hermida**

En línea con nuestro diseño de investigación, las diferencias a nivel de barrio se hicieron evidentes al comparar las respuestas de los grupos de Lo Hermida y La Faena, dos grupos que compartían un trasfondo socioeconómico similar. Nuestro análisis reveló consistentemente fuertes similitudes entre estos grupos, indicando que la clase juega un papel más pronunciado en la configuración de marcos relacionados con la insatisfacción institucional y la conciencia jurídica en Chile. Sin embargo, surgió una divergencia significativa a nivel de barrios: la frecuente utilización del marco del “estado como opresión” por los participantes de Lo Hermida, el cual estuvo notablemente ausente en La Faena.

El marco del “estado como opresión” se ajusta con imágenes de resistencia políticamente articuladas, retratando los procesos estatales como instrumentos de control ejercidos por un grupo dominante. Esta perspectiva percibe al Estado como una herramienta para ejercer poder sobre las personas. Dentro de los grupos mayores de Lo Hermida, tanto entre hombres como mujeres, predominaron las narrativas y explicaciones basadas en esta visión. Se manifestaron principalmente a través de asociaciones directas del Estado y la ley, con descripciones de opresión enraizadas en la historia y la política chilena. Como articuló un participante masculino mayor:

*Para mí, el estado encarna el control militar en la región de la Araucanía. Y estoy de acuerdo con lo que mencionó la otra persona: el estado representa el despojo, aquellos símbolos nacionalistas de la patria. Es como este patriotismo ciego, este nacionalismo sin sentido. Estas son las cosas que vienen directamente a la mente cuando pienso en las instituciones.*

Sentimientos similares también fueron evidentes en el grupo de mujeres mayores. Un resumen sucinto de esta perspectiva provino de una participante: “Honestamente, el Estado es solo un sistema de opresión del pueblo.”

No observamos una prevalencia significativa de este discurso políticamente cargado entre los participantes más jóvenes en Lo Hermida. Si bien las razones detrás de estas diferencias generacionales siguen sin estar claras, es posible que la historia de resistencia contra la dictadura en Lo Hermida contribuya al uso más intenso de este lenguaje por parte de las personas mayores.

Un segundo aspecto de este marco surgió en los cuatro grupos de Lo Hermida durante las discusiones sobre la policía. Al igual que sus contrapartes de La Faena, los participantes compartieron comúnmente experiencias con la policía y explicaron su comportamiento de cumplimiento como una respuesta a la ausencia policial. Sin embargo, a diferencia de La Faena, la vigilancia policial en Lo Hermida también estaba directamente vinculada a la opresión y la represión. Esta asociación es particularmente pronunciada en Lo Hermida, un vecindario con una historia de altos niveles de conflicto con la policía. Una joven participante femenina encapsuló esta naturaleza dual de su relación con el estado y la policía:

*Todo lo que los demás están diciendo es cierto: la policía difícilmente responde cuando necesitamos ayuda. Pero quiero agregar que también muestran un comportamiento realmente agresivo hacia nuestro barrio (Lo Hermida). Hubo un día en que algunos muchachos estaban protestando en las calles, y la policía nos disparó gas lacrimógeno. Un cilindro de gas lacrimógeno incluso aterrizó en la habitación de un bebé. Su trabajo es mantenernos seguros, pero muestran mucha agresión hacia nosotros. No todos en el barrio están causando problemas en las calles. ¿Y qué pasa con el bebé? No es su culpa haber nacido aquí en Lo Hermida. Entonces, ¿por qué son tan duros con nosotros? Entiendo que necesitan manejar a los individuos violentos, y no tengo ningún problema con eso. Pero ¿por qué atacar nuestros hogares de esa manera?*

A diferencia de La Faena, el marco del “estado como conspiración” en Lo Hermida se vinculó directamente con percepciones de opresión. Mientras que en La Faena este marco explicaba principalmente deficiencias relacionadas con servicios y justificaba actitudes hacia el seguimiento de las reglas, en Lo Hermida, también justificaba una postura más amplia de resistencia política.

*Creo que todo lo que ha pasado, el estallido social, especialmente en nuestros barrios donde la represión fue tan evidente. Las mentiras de los políticos, la corrupción. Hoy mismo leí sobre una investigación de corrupción relacionada con el suministro de gas. Entonces, todo esto está en mi mente ahora, especialmente porque nuestro barrio fue el que más sufrió la represión en la ciudad. Entonces, sí, cuando pienso en el estado, es mayoritariamente sobre los aspectos negativos.*

Lo que emerge es más significativo de lo que inicialmente puede parecer: en La Faena, la insatisfacción institucional refleja una perspectiva de clase trabajadora marcada por la decepción ante la corrupción, las dificultades para acceder a derechos básicos y los desafíos en la aplicación de la ley, en gran medida arraigados en la desigualdad.

Los marcos del estado como conspiración y de aguantar al estado capturan acertadamente los aspectos de la vida cotidiana destacados por estos participantes al expresar su insatisfacción.

En Lo Hermida, en cambio, el alcance de la insatisfacción se extiende más allá de los problemas relacionados con los servicios y la corrupción política. Implica un sentido de identidad de barrio y una percepción de opresión política. Aquí, la corrupción se ve como un síntoma de la opresión estructural, donde los servicios deficientes exponen las falsedades que subyacen a las promesas del estado de derecho y la democracia. Esto podría explicar las diferentes respuestas a las acciones estatales durante las protestas, ya que las narrativas de disenso colectivo se alinean con el uso de las protestas para desafiar simbólicamente la opresión estatal a través de actos de violencia.

### Discusión y conclusión: La legalidad en una época de amplios derechos y percepciones extendidas del poder como privilegio

Este trabajo buscó mejorar nuestra comprensión de la insatisfacción institucional y la alienación en Chile, y explorar su interacción con la conciencia jurídica. Analizamos nuestros hallazgos agrupando los marcos asociados a la insatisfacción institucional en cuatro experiencias colectivas distintas.

En primer lugar, en los barrios de bajos ingresos, la insatisfacción institucional a menudo se relaciona con percepciones de privilegio y corrupción. Este es el marco movilizado con mayor frecuencia. Las instituciones públicas se describen frecuentemente como símbolos de desigualdad. Destacan las agobiantes experiencias de los participantes que aguantan a estas instituciones, mientras que los individuos privilegiados pueden simplemente evitarlas. En ocasiones, las instituciones públicas se ven no solo como símbolos, sino también como herramientas para imponer el privilegio. De hecho, los participantes atribuyen una actitud “con la ley” a los privilegiados – las élites usan el derecho oficial simplemente para salirse con la suya –, representándose correlativamente a sí mismos como “contra el estado.”

En segundo lugar, la mayoría de los participantes ve al estado como ineficaz, pero los hombres de mayores ingresos conectan esta ineficacia con nociones de valor personal, arraigadas en la superación de obstáculos y alcanzar el éxito más allá del estado. Esto contrasta fuertemente con las imágenes que invocan los grupos de menores ingresos, donde el estado y las instituciones formales se conectan con el privilegio. Los hombres de mayores ingresos vinculan el estado con el fracaso y el desorden, un mundo de perdedores, y creen que el involucramiento ciudadano lleva al fracaso.

En tercer lugar, los participantes de bajos ingresos afirman tener un fuerte compromiso con las necesidades públicas, incluida la seguridad. Asocian el estado con estos derechos tanto como con su frustración. Las participantes mujeres, que tienen interacciones más frecuentes con las transferencias estatales y la provisión pública (Auyero 2011: 20; Hays 2004: 20; Korteweg 2006), describen los servicios públicos con enojo. Esto emana de experiencias de *espera prolongada*, *solicitudes arbitrarias* y *percepciones de trato desigual*. Los individuos de mayores ingresos que acceden a servicios privados se consideran exentos de las expectativas de cumplimiento. Las mujeres enfatizan la necesidad de adaptarse, utilizar diversos medios y confiar en el apoyo comunitario. Definen su relación con las instituciones formales sobre la base del sufrimiento, el escape y los medios necesarios para obtener el apoyo estatal, lo que a menudo resulta

en el fracaso. Esta postura también refleja una identidad de resiliencia, ingenio y pragmatismo.

Para nuestra investigación sobre el contenido de la conciencia jurídica en tiempos de antipatía estatal, esto arroja luz sobre posturas ambivalentes. Los participantes a menudo expresan los derechos a los servicios sociales en el lenguaje de la legalidad, vinculándolos con los “derechos sociales.” También desean frecuentemente una estricta aplicación de las reglas para los políticos y tienen expectativas moderadas para sus pares. Su discurso usualmente está imbuido de declaraciones normativas similares a las legales. Si bien recurrentemente hacen referencia a la “ley” para justificar sus puntos de vista, expresan frustración con respecto a las expectativas no cumplidas. Esto hace eco de los hallazgos de Hertogh sobre la alienación legal. Sin embargo, al incorporar el uso de marcos de justificación conectados a la ley, llegamos a conclusiones diferentes. Los marcos culturales ligados a la legalidad juegan un papel robusto en el discurso de la mayoría de los grupos. Estos marcos sirven para construir una brecha entre las expectativas de los individuos y lo que hacen las autoridades y las instituciones estatales. La insuficiencia legal, tal como se define en la [Tabla 3](#), en lugar de la alienación, captura mejor esta brecha.

Estas posturas abarcan momentos tanto de afirmación hegemónica como contrahegemónica. La hegemonía se materializa a través del uso frecuente de lenguaje jurídico autoritario, apelaciones a los derechos de ciudadanía estatal y altas expectativas de cumplimiento normativo. La ley es fundamental para definir las acciones de los actores estatales como normativas o desviadas. Expresar ideas de corrupción a menudo evoca argumentos de aplicación insuficiente y demandas de castigos severos. Detrás de la visión generalizada del Estado como conspiración, se encuentran apelaciones recurrentes al poder autoritario de la ley y expectativas de castigo. Si bien la frustración prevalece, no conduce al abandono; ambas son fundamentales para definir las posturas de insatisfacción institucional. La ira abarca la decepción en el trato de las necesidades básicas, y el incumplimiento o la falta de aplicación conectan con la imagen oligárquica del Estado y el fracaso. Pero la imagen de uno mismo todavía está ligada al cumplimiento. La imagen de cumplimiento renuente (y a veces jactancioso) evocada por Ewick y Silbey (2020) resuena con nuestros hallazgos.

La contrahegemonía implica la percepción de que los individuos debieran buscar satisfacción y soluciones más allá del Estado, negociando el uso de la infraestructura estatal en función de un razonamiento práctico. La adaptación práctica subyace al distanciamiento de las instituciones públicas, pero no significa una completa desviación de las expectativas asociadas con la ley y las instituciones públicas. Por el contrario, la frustración suele acompañar a estas expectativas.

Notablemente, Lo Hermida presenta una narrativa distinta de disenso colectivo, que diverge de los otros grupos. De manera similar a Fritsvold (2009) y Halliday y Morgan (2013), encontramos que varios participantes de Lo Hermida afirman que rechazan la autoridad estatal, a menudo descansando en otras fuentes para justificar sus visiones normativas, principalmente los derechos personales y las soluciones comunitarias. Este marco único no aparece en La Faena, lo que apoya la afirmación de que algunos marcos circulan solo a nivel de vecindario. Enraizados tanto en marcos politizados y refinados como en experiencias policiales, muchos en Lo Hermida adoptan una postura antihegemónica más directa. Los participantes mayores comparten una



identidad colectiva ligada a la opresión y la resistencia durante la dictadura chilena. Si bien las cohortes más jóvenes enfatizan menos este punto de vista, los hombres jóvenes critican al estado por carecer de brújula moral y fallar en cumplir con su deber, lo que resulta en que sean constantemente “pisoteados.”

Estos cuatro grupos surgen de patrones distintos de uso de marcos vinculados a la insatisfacción institucional y sus justificaciones. Aunque tanto los grupos de mayores como de menores ingresos usan los marcos del estado como conspiración, el estado como autoridad, y más allá del estado, los patrones de uso difieren significativamente. Los grupos de bajos ingresos emplean el marco del estado como aspiración para describir su sentido de derecho, señalando la traición debido a la captura estatal, formando una identidad en oposición a los funcionarios corruptos y adoptando una vida más allá del estado. Los individuos de mayores ingresos, sin embargo, asocian las deficiencias con la corrupción y principalmente con el desorden, lo que lleva a una definición divergente de su relación con las instituciones formales como un ámbito de obstáculos.

Nuestro estudio indica asociaciones entre percepciones generales de la vida estatal y la conciencia jurídica. Los marcos culturales vinculados al marco “contra la ley” a menudo se alinean, en nuestro estudio, con posturas más amplias encapsuladas por los marcos del “estado como conspiración” y “el estado como burocracia desordenada.” Los marcos “con la ley,” en el contexto de una alta antipatía estatal, tienden a no expresarse en primera persona. Los participantes emplean marcos “con la ley” para resaltar el uso instrumental de las instituciones por parte de los privilegiados. En medio de la alienación estatal, esto se convierte en un uso prevalente vinculado al lenguaje legal.

Concluimos nuestro trabajo con un argumento más especulativo que puede ser relevante para futuras investigaciones. Siguiendo nuestro trabajo de campo y resonando con contextos como Brasil o Estados Unidos, donde el crecimiento progresivo ha llevado a reacciones autoritarias, la política chilena ha experimentado un importante giro conservador. El 4 de septiembre de 2022, una propuesta progresista, aunque a veces desordenada, para una nueva constitución fue rechazada abrumadoramente en un referéndum nacional. Aunque la configuración de la agenda por parte de grupos mediáticos conservadores probablemente juega un papel importante, la discusión política ahora se centra en cuestiones de seguridad, control de la migración y el apoyo hacia el trabajo policial. La opinión pública ha abrazado el orden, insinuando el ascenso de movimientos populistas autoritarios. En las elecciones subsiguientes de representantes para redactar una nueva constitución el 7 de mayo de 2023, el partido ultraconservador *Republicanos* ganó por un amplio margen.

Nuestra investigación, realizada poco después de la Primavera Chilena de 2019, cuando las preferencias progresistas parecían dominantes, revela elementos en la estructura de oportunidades para una reacción conservadora. La imagen predominante de las instituciones estatales las retrata como conspiraciones que favorecen a los poderes privados, particularmente a los políticos. Los problemas en la prestación de servicios a menudo están vinculados a estas representaciones. Todos están conectados con las traiciones de los ideales normativos, con la insuficiencia legal en lugar de una profunda alienación legal. Enmarcar las necesidades de los ciudadanos como demandas por mayor eficiencia estatal, eliminación de restricciones de seguridad, estricta aplicación de la ley y apuntar hacia los políticos corruptos resuena de manera abstracta

con el discurso de muchos participantes. No queremos afirmar que la insuficiencia legal inherentemente conduce al autoritarismo y a la ley dura. No obstante, ofrece fuertes oportunidades para su emergencia.

**Agradecimientos.** Nos gustaría agradecer a los académicos de la Universidad Adolfo Ibáñez y a los motivados y entusiastas ayudantes del CIDS: Andrea Sifaqui, Pedro Pucher, y Max Quintana, por su invaluable ayuda durante diferentes etapas de este proyecto.

Los autores desean agradecer a Calvin Morril, Daniel Chernillo, y Kathya Araujo por sus invaluable comentarios a las primeras iteraciones de este manuscrito. Además, los autores desean expresar su gratitud a los participantes del taller de discusión del Centro de Investigación en Derecho y Sociedad (CIDS) y a los revisores anónimos afiliados al *Law and Society Review* por sus contribuciones constructivas y detalladas evaluaciones.

**Translation Acknowledgment.** This translation was authored by Diego Rochow, PhD candidate in Criminology, Law and Society at the University of California, Irvine, with permission from all authors. Diego Rochow also acknowledges the funding and support provided by The MIGRA Millenium Nucleus, ANID-MILENIO-NCS2022\_051, to work on this translation. He takes full responsibility for the accuracy of the translated article and is a proficient native speaker of Spanish.

## Notas

1. Feddersen y Wilenmann. 2021. IRB 234/2021 “Conciencia jurídica en la crisis neoliberal chilena,” 22 de Julio. Universidad Adolfo Ibáñez.

## Referencias

- Abrego, Leisy J. 2019. “Relational Legal Consciousness of U.S. Citizenship: Privilege, Responsibility, Guilt, and Love in Latino Mixed-Status Families.” *Law & Society Rev.* 53 (3): 641–70.
- Araujo, Kathya. 2009. “El Ordinario Trabajo Moral Del Sujeto.” En *¿Se Acata Pero No Se Cumple? Estudios Sobre Las Normas En América Latina*, editado por Kathya Araujo, 91–117. Santiago: LOM.
- Araujo, Kathya. 2019. “Desmesuras, Desencantos, Irritaciones Y Desapagos.” En *Hilos Tensados: Para Leer El Octubre Chileno*, Santiago: USACH 15–36.
- Araujo, Kathya. 2022. *The Circuit of Detachment in Chile: Understanding the Fate of a Neoliberal Experiment*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Auyero, Javier. 2011. “Patients of the State: An Ethnographic Account of Poor People’s Waiting.” *Latin American Research Rev.* 46 (1): 5–29.
- Bargsted, Matías, Nicolás Somma, and Juan C. Castillo. 2017. “Dynamics of Political Trust in Latin America.” En *Handbook on Political Trust*, editado por Sonja Zmerli, and Tom W. G Van der Meer, 395–417. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Berrey, Ellen, Steve G. Hoffman y Laura B. Nielsen. 2012. “Situated Justice: A Contextual Analysis of Fairness and Inequality in Employment Discrimination Litigation: Situated Justice.” *Law & Society Rev.* 46 (1): 1–36.
- Brunner, José J. 1994. *Bienvenidos a la Modernidad*. Santiago: Planeta.
- Chua, Lynette J. 2012. “Pragmatic Resistance, Law, and Social Movements in Authoritarian States: The Case of Gay Collective Action in Singapore.” *Law & Society Rev.* 46 (4): 713–48.
- Chua, Lynette J. 2019. “Legal Mobilization and Authoritarianism.” *Annual Rev. of Law and Social Science* 15 (1): 355–76.
- Chua, Lynette J. y David M. Engel. 2019. “Legal Consciousness Reconsidered.” *Annual Rev. of Law and Social Science* 15 (1): 335–53.
- Clair, Matthew. 2020. *Privilege and Punishment: How Race and Class Matter in Criminal Court*. Princeton: Princeton University Press.
- Corporación Villa Grimaldi. 2019. “Peñalolén En la Memoria: De Historia Popular Y Resistencia.” *Corporación Villa Grimaldi*. [http://villagrimaldi.cl/wp-content/uploads/2019/07/Folleto\\_Penalolen\\_26\\_06.pdf](http://villagrimaldi.cl/wp-content/uploads/2019/07/Folleto_Penalolen_26_06.pdf) (acceso: 3 de Enero de 2024).

- Cowan, Dave. 2004. "Legal Consciousness: Some Observations." *The Modern Law Rev* 67 (6): 99–118.
- De Girolamo, Debbie. 2022. "Collective Dissent as Legal Consciousness in Contemporary British Theatre." *Social & Legal Studies* 31 (1): 99–118.
- de Sa e Silva, Fabio. 2020. "'Not falling for that': Law's Detraction and Legal Consciousness in the Lives of Brazilian Anti-torture Activists." *International J. of Law in Context* 16 (1): 39–56.
- de Sa e Silva, Fabio. 2022. "Law and Illiberalism: A Sociolegal Review and Research Road Map." *Annual Rev. of Law and Social Science* 18 (1): 193–209.
- de Sa e Silva, Fabio. 2023. "Good Bye, Liberal-Legal Democracy!" *Law & Social Inquiry* 48 (1): 292–313.
- Desmond, Matthew, Andrew V. Papachristos y David S. Kirk. 2016. "Police Violence and Citizen Crime Reporting in the Black Community." *American Sociological Rev.* 81 (5): 857–76.
- Donoso, Sofia. 2017. "'Outsider' and 'Insider' Strategies: Chile's Student Movement, 1990-2014." En *Social Movements in Chile: Organization, Trajectories and Political Consequences*, editado por S. Donoso, and M. von Bülow, 65–97. New York: Palgrave Macmillan.
- Ewick, Patricia y Susan Silbey. 1998. *The Common Place of Law*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Ewick, Patricia y Susan Silbey. 2003. "Narrating Social Structure: Stories of Resistance to Legal Authority." *American J. of Sociology* 108 (6): 1328–72.
- Ewick, Patricia, and Susan Silbey. 2020. "Looking for Hegemony in All the Wrong Place: Critique, Context and Collectivities in Studies of Legal Consciousness." En *Research Handbook on the Sociology of Law*, editado por Jiří Piriban, 163–76. Cheltenham Northampton, MA: Edward Elgar Publishing.
- Fritsvold, Erik D. 2009. "Under the Law: Legal Consciousness and Radical Environmental Activism." *Law & Social Inquiry* 34 (04): 799–824.
- Gerber, Monica, Cristóbal Moya, Alejandro Castillo, Macarena Orchard y Ismael Puga. 2021. "Actuar Colectivamente Frente a la Injusticia: El Rol Mediador de la Legitimidad de Las Autoridades." *Studies in Psychology* 42 (1): 76–103.
- González, Ricardo. 2016. "¿malestar En Chile?", [https://www.cepchile.cl/cep/site/docs/20170627/20170627093424/informe\\_encuesta\\_cep2016\\_malestar\\_en\\_chile\\_1.pdf](https://www.cepchile.cl/cep/site/docs/20170627/20170627093424/informe_encuesta_cep2016_malestar_en_chile_1.pdf) (acceso: 4 de Enero de 2024).
- Gupta, Akhil. 1995. "Blurred Boundaries: The Discourse of Corruption, the Culture of Politics, and the Imagined State." *American Ethnologist* 22 (2): 375–402.
- Halliday, Simon. 2019. "After Hegemony: The Varieties of Legal Consciousness Research." *Social & Legal Studies* 28 (6): 859–78.
- Halliday, Simon y Bronwen Morgan. 2013. "I Fought the Law and the Law Won? Legal Consciousness and the Critical Imagination." *Current Legal Problems* 66 (1): 1–32.
- Hays, Sharon. 2004. *Flat Broke with Children: Women in the Age of Welfare Reform*. Oxford: Oxford University Press.
- Heimer, Carol A. y Arielle W. Tolman. 2021. "Between the Constitution and the Clinic: Formal and de Facto Rights to Healthcare." *Law & Society Rev.* 55 (4): 563–86.
- Hendley, Kathryn. 2017. *Everyday Law in Russia*. New York: Cornell University Press.
- Hertogh, Marc. 2018. *Nobody's Law. Legal Consciousness and Legal Alienation in Everyday Life*. London: Palgrave Macmillan.
- Hilbink, Lisa, Valentina Salas, Janice K. Gallagher y Juliana Restrepo Sanín. 2022. "Why People Turn to Institutions They Detest: Institutional Mistrust and Justice System Engagement in Uneven Democratic States." *Comparative Political Studies* 55 (1): 3–31.
- Hull, Kathleen. 2003. "The Cultural Power of Law and the Cultural Enactment of Legality: The Case of Same-Sex Marriage." *Law & Social Inquiry* 28 (3): 629–57.
- Jara, Camila. 2014. "Democratic Legitimacy under Strain? Declining Political Support and Mass Demonstrations in Chile." *European Rev. of Latin American and Caribbean Studies* 97: 25–50.
- Kirk, David S, y Andrew V. Papachristos. 2011. "Cultural Mechanisms and the Persistence of Neighborhood Violence." *American J. of Sociology* 116 (4): 1190–233.
- Koch, Insa. 2017. "Moving beyond Punitivism: Punishment, State Failure and Democracy at the Margins." *Punishment and Society* 19 (2): 203–20.
- Koch, Insa. 2018. *Personalizing the State: An Anthropology of Law, Politics, and Welfare in Austerity Britain*. Oxford: Oxford University Press.

- Korteweg, Anna C. 2006. "The Construction of Gendered Citizenship at the Welfare Office: An Ethnographic Comparison of Welfare-to-Work Workshops in the United States and the Netherlands." *Social Politics: International Studies in Gender, State & Society* 13 (3): 314–40.
- Liu, Qian. 2023. "'Wrong' Cases and 'wrong' Plaintiffs: Intergenerational Relationships and Legal Consciousness in China." *J. of Law and Society* 50 (1): 39–58.
- Liu, Sida. 2015. "Law's Social Forms: A Powerless Approach to the Sociology of Law." *Law & Social Inquiry* 40 (01): 1–28.
- Marshall, Anna-Maria. 2003. "Injustice Frames, Legality, and the Everyday Construction of Sexual Harassment." *Law & Social Inquiry* 28 (3): 659–89.
- Marshall, Anna-Maria y Scott Barclay. 2003. "In Their Own Words: How Ordinary People Construct the Legal World." *Law & Social Inquiry* 28 (3): 617–28.
- Masiangoako, Thato. 2019. "Rationalizing Injustice: The Reinforcement of Legal Hegemony in South Africa." *South African Crime Quarterly* 66: 7–18.
- Medel, Rodrigo y Nicolás Somma. 2016. "Demonstrations, Occupations or Roadblocks? Exploring the Determinants of Protest Tactics in Chile." *Política Y Gobierno* 23 (1): 159–94.
- Merry, Sally E. 1990. *Getting Justice and Getting Even: Legal Consciousness among Working-Class Americans*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Moulian, Tomás. 1997. *Chile Actual: Anatomía de Un Mito*. Santiago: Arcis.
- Munger, Frank y Carroll Serron. 1984. "Critical Legal Studies Vs. Critical Legal Theory: A Comment on Method." *Law & Policy* 6: 257–97.
- Nielsen, Laura Beth. 2000. "Situating Legal Consciousness: Experiences and Attitudes of Ordinary Citizens a Bout: Law and Street Harassment." *Law and Society Rev.* 34 (4): 1055–90.
- Orchard, Macarena, and Álvaro Jiménez. 2016. "¿Malestar de Qué? A Propósito de Ciertos Malentendidos Entre Malestar Social Y Sufrimiento Psíquico." En *Malestar Y Destinos Del Malestar*, editado por E. Radiszcz, 71–95. Santiago: Social Ediciones.
- Payne, Leigh A. y Andreza Aruska de Souza Santos. 2020. "The Right-Wing Backlash in Brazil and Beyond." *Politics & Gender* 16 (1): E6.
- Peña, Carlos. 2021. *Pensar El Malestar: La Crisis de Octubre Y la Cuestión Constitucional*. Santiago: Taurus.
- PNUD. 2017. "Diagnóstico Sobre la Participación Electoral En Chile." [https://www.cl.undp.org/content/chile/es/home/library/democratic\\_governance/diagnostico-sobre-la-participacion-electoral-en-chile.html](https://www.cl.undp.org/content/chile/es/home/library/democratic_governance/diagnostico-sobre-la-participacion-electoral-en-chile.html) (acceso: 03 de Enero de 2024).
- PNUD. 2019. "Diez Años de Auditoría a la Democracia: Antes Del Estallido." <https://www.undp.org/es/chile/publications/diez-a%C3%B1os-de-auditor%C3%ADa-la-democracia-antes-del-estallido> (acceso: 03 de Enero de 2024)
- Ruiz Encina, Carlos. 2019. *La Política En El Neoliberalismo*. Santiago: LOM.
- Ruiz Encina, Carlos y Giorgio Boccardo. 2014. *Los Chilenos Bajo El Neoliberalismo*. Santiago: Nodo XXI.
- Sarat, Austin. 1990. "'The Law Is All Over': Power, Resistance and the Legal Consciousness of the Welfare Poor." *Yale J. of Law and the Humanities* 2: 343–79.
- Scheppele, Kim L. 2018. "Autocratic Legalism." *University of Chicago Law Rev.* 85 (2): 545–83.
- Segovia, Carolina, Andrés Haye, Roberto González, Jorge Manzi y Héctor Carvacho. 2008. "Confianza En Instituciones Políticas En Chile: Un Modelo de Los Componentes Centrales de Juicios de Confianza." *Revista de Ciencia Política (Santiago)* 28 (2): 39–60.
- Silbey, Susan. 2005. "After Legal Consciousness." *Annual Rev. of Law and Social Science* 1 (1): 323–68.
- Small, Mario. 2002. "Culture, Cohorts, and Social Organization Theory: Understanding Local Participation in a Latino Housing Project." *American J. of Sociology* 108 (1): 1–54.
- Small, Mario L., David J. Harding y Michele Lamont. 2010. "Reconsidering Culture and Poverty." *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science* 629 (1): 6–27.
- Somma, Nicolás, Matías Bargested, Rodolfo Disi Pavlic y Rodrigo Medel. 2020. "No Water in the Oasis: The Chilean Spring of 2019–2020." *Social Movement Studies* 20 (4): 495–502.
- Somma, Nicolás. M. 2017. "Discontent, Collective Protest, and Social Movements in Chile." En *Malaise in Representation in Latin American Countries*, editado por A. Joignant, M. Morales and C. Fuentes, 47–68. New York: Palgrave Macmillan.

- Somma, Nicolás, Federico Rossi y Sofia Donoso. 2019. "The Attachment of Demonstrators to Institutional Politics: Comparing LGBTIQ Pride Marches in Argentina and Chile." *Bulletin of Latin American Research* 2019: 1–18.
- Thelen, Tatjana, Larissa Vettters y Keebet von Benda-beckmann. 2014. "Stategraphy: Toward a Relational Anthropology of the State." *Social Analysis* 58 (3): 1–19.
- Wilenmann, Javier y Mayra Feddersen. 2023. "Contesting Authority in the Crisis of Neoliberalism: The Chilean Spring and the Mobilization of Human Rights Frames." En *Research Handbook on Law, Movements and Social Change*, editado por S. Boutcher, C. Shdaimah and M. Yarbrough, 391–407. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Yarbrough, Michael, Corey Shdaimah y Steven Boutcher. 2023. "Introduction to the Research Handbook on Law, Movements and Social Change: On 'Legitimate Political Discourse' in the Global Twenty-first Century." En *Research Handbook on Law, Movements and Social Change*, editado por Steven Boutcher, Corey Shdaimah and Michael Yarbrough, 1–20. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Young, Kathryn M. 2014. "Everyone Knows the Game: Legal Consciousness in the Hawaiian Cockfight." *Law & Society Rev.* 48 (3): 499–530.
- Young, Kathryn M. y Katie R. Billings. 2020. "Legal Consciousness and Cultural Capital." *Law & Society Rev.* 54 (1): 33–65.

**Mayra Feddersen** es profesora asociada de la Universidad Adolfo Ibáñez. Obtuvo su doctorado del Programa de Jurisprudencia y Política Social (JSP) de la Facultad de Derecho de UC Berkeley. Su investigación se centra en políticas de inmigración, integración laboral de inmigrantes y estudios jurídicos sociales sobre instituciones formales.

**Javier Wilenmann** es Profesor de Derecho Penal de la Universidad Adolfo Ibáñez y Doctor Juris de la Albert-Ludwigs-Universität Freiburg. Su investigación se centra en el análisis del derecho penal, con especial dedicación a su configuración institucional y a la interacción entre la política estatal, la cultura y el sistema legal formal en la evolución del sentido que se le atribuye a las reglas e instituciones penales.

**Julia Cavieres** es candidata a Doctora en Ciencias Sociales de la Universidad Diego Portales y socióloga de la Universidad de Chile. Se interesa por el estudio de movimientos sociales, área donde se ha desempeñado como docente y asistente de investigación. Actualmente, investiga las revueltas urbanas latinoamericanas, tanto en su proyecto doctoral como en otros estudios.

**Maite Gambardella** es abogada de la Universidad de Chile y posee un Máster en Regulación, Gobierno y Derecho de la London School of Economics, Reino Unido. Sus temas de investigación incluyen la relación entre regulación estatal y desarrollo económico, la informalidad laboral, y la conciencia jurídica de ciudadanas y ciudadanos.

**Diego Rochow** Rochow es candidato a Doctor en Criminología, Derecho y Sociedad en la Universidad de California, Irvine. También, es abogado de la Universidad de Chile. Sus temas de investigación incluyen: justicia penal, nuevas tecnologías, inmigración, e instituciones legales.

---

**Cite this article:** Feddersen, Mayra, Javier Wilenmann, Julia Cavieres, Maite Gambardella and Diego Rochow. 2025. "“El estado es algo que decepciona”: La conciencia jurídica en medio de la insatisfacción institucional." *Law & Society Review* 1–29. <https://doi.org/10.1017/lsr.2024.56>