
PERCEPCIONES Y VALORACIONES DE CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE LA CONFIANZA

- INVESTIGACIÓN CUALITATIVA -

Índice

A/PRESENTACIÓN

B/DESGLOSE DE RESULTADOS

I. De la confianza

- Significados relevantes

II. Valor de la confianza interpersonal

III. Valor de la confianza social

- Nivel de confianza en las instituciones

C/CONSIDERACIONES FINALES

Presentación

Con el fin de obtener un diagnóstico general sobre el conocimiento que tiene la población de la Ciudad de Toluca de conceptos básicos sobre la confianza y de proporcionar indicadores en el diseño de una estrategia de comunicación que contribuyan a la recuperación de la confianza del ciudadano en las instituciones y en el gobierno, se realizó un estudio cualitativo mediante la técnica de grupos de enfoque el día 14 de marzo del 2009.

Se realizaron 3 sesiones de grupo en Toluca, quedando la muestra de la siguiente manera:

- 1 grupo mixto de jóvenes, de 18 a 25 años. NSE C-.
- 1 grupo de mujeres, de 25 a 45 años. NSE C-.
- 1 grupo de hombres, de 25 a 45 años, NSE C-.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

I. De la confianza

De la confianza

- En primer lugar es importante señalar el estado de ánimo encontrado entre los entrevistados del Estado de México.
- A pesar de reconocer que aún quedan deficiencias por resolver en el territorio, se considera que se puede constatar el cumplimiento de muchas de las promesas de la campaña electoral del gobernador actual.
- Sobre todo, las mujeres reconocen avances significativos en política social que benefician a niños de la calle, mujeres y adultos mayores; siendo lo más relevante de estos avances, su permanencia y durabilidad: *“Lo que ha hecho ha sido duradero”*.
- Por su parte, los jóvenes valoran en menor medida lo que ha hecho la actual gestión del estado, pues consideran que la inseguridad y el acceso al empleo de los recién egresados son dificultades que han ido incrementándose en estos últimos años.
- Los hombres, aunque más conservadores para valorar lo realizado, igualmente reconocen el importante crecimiento de la infraestructura vial, que ha tenido lugar al menos en la ciudad de Toluca.

De la confianza

- Todo lo anterior, implica que el estado de ánimo de los participantes se incline hacia cierto **optimismo y recuperación de su confianza**, por la eficiencia de sus instituciones de gobierno.
- La **confianza** significa entonces para los entrevistados, un valor estratégico a partir del cual se erigen y valoran el resto de los valores sociales e individuales.
- La confianza de manera general implica y determina para ellos: *“Discreción, autoestima honestidad, igualdad, solidaridad, respeto, ser tenidos en cuenta, libertad para expresar lo que se piensa, transparencia, comunicación permanente y tolerancia”*.
- En este sentido, es relevante observar cómo a nivel espontáneo los participantes interrelacionan las implicaciones de la confianza a nivel individual, interpersonal y social.
- Reconocen que la desconfianza social genera desconfianza a nivel interpersonal, y ello, a su vez motiva comportamientos a nivel individual poco solidarios.
- En este sentido comentan con preocupación que la desconfianza social que se vive en el país ha ido propiciando cierta desintegración entre la sociedad.

De la confianza

- Se afirma, que esta pérdida de confianza ha sido un proceso de deterioro paulatino que ha tenido lugar no sólo en México, si no también en las sociedades contemporáneas en los últimos 20 años.
- De acuerdo a los entrevistados, los principios de **autoridad y respeto** se han ido relativizando y condicionando a conveniencias e intereses personales.
- Y, esto no sólo mermó el respeto hacia el jefe de familia, si no también a maestros, líderes sociales, sacerdotes y representantes de instituciones gubernamentales y políticas. También trajo como resultado que se deteriorara el respeto mutuo entre las personas y el que se debe profesar a mujeres y ancianos.
- Al mismo tiempo, también se reconoce que esta pérdida de la confianza ha estado motivada igualmente por el comportamiento de las autoridades que en la sociedad trazan la norma a partir de su proceder y no de lo que predicán.
- La desintegración familiar, el incremento del maltrato y abuso intrafamiliar, el comportamiento indebido de autoridades eclesiásticas, los fraudes electorales, los numerosos y crecientes casos de corrupción que permean todos los niveles de la estructura social, así como el incremento de la violencia e inseguridad en el país están en la base de este sentimiento de desconfianza social.

De la confianza

- A todo lo anterior, se suma la saturación del **descrédito** como la única forma de convivencia y de hacer prevalecer su hegemonía, que han encontrado las principales fuerzas políticas del país.
- Por tanto, la necesidad de fortalecer la confianza social e interpersonal para mejorar el clima social, es un reclamo de los participantes. De ahí que el valor y la utilidad de la confianza es altamente valorado en tres diferentes niveles:
 - La confianza a nivel personal *“permite ganar seguridad en uno mismo para triunfar y salir adelante”*.
 - La confianza hacia otros - familia, vecinos, amigos, colegas - contribuye a la armonía, la tranquilidad y fomenta la solidaridad, el respeto y la seguridad de vivir en un determinado espacio social.
 - La confianza hacia las instituciones sociales puede lograrse permanentemente siempre y cuando sus acciones connoten seguridad, respeto a las normas de convivencias, igualdad de derechos y deberes. Aspectos que pueden anular la idea de impunidad de funcionarios públicos y fortalecer la credibilidad en los programas y estrategias que implementen.

II. Valor de la confianza interpersonal

Valor de la confianza interpersonal

- A nivel interpersonal los entrevistados consideran que aun existen valores importantes generadores de confianza como el respeto y la solidaridad, sobre todo dentro de la familias.
- Las personas en las que mayor confianza se tiene son los padres, la pareja y amigos muy especiales que se han ganado con los años ese reconocimiento: *“Esos amigos son como hermanos, son parte de la familia también”*.
- La familia mas cercana: padres, esposos e hijos, es el núcleo básico generador de confianza y en dónde se aprende a ofrecerla.
- Al parecer, la incondicionalidad que generan los lazos familiares, así como el apoyo que en todo momento se recibe por parte de la familia es la razón más relevante para confiar en ella.
- Por esta razón, solo a ellas se le confiaría bienes e hijos, y se les consulta siempre que se tomen decisiones importantes o se tienen dificultades. Fuera de es marco, son muy pocas las personas cercanas en las se puede confiar.
- Los vecinos por ejemplo, se han convertido en una fuente de desconfianza que va creciendo en la medida en que las instituciones sociales encargadas no interceden a favor de la solución de los conflictos vecinales.

Valor de la confianza interpersonal

- Además, el clima poco solidario que se vive en el país, se refleja a nivel individual con actitudes irrespetuosas que atentan contra el derecho de los vecinos. Por otro lado, la falta de oportunidades reales para salir adelante genera cierta envidia y recelo hacia personas que logran determinado bienestar, “enrareciéndose” de esa manera las relaciones interpersonales.
- Lo mismo pasa con **colegas de trabajo y amigos cercanos**. Incluso se comenta que entre compadres y amigos muy allegados han terminado a “*balazos los convivios familiares*”.
- Algunos entrevistados mencionaron confiar mucho en sus **Jefes o superiores** laborales, por tener ellos, una actitud de respeto mutuo, honestidad y preocupación por los problemas de sus subordinados.
- Algunas mujeres dijeron tener confianza en su sacerdote. Pero la mayoría comentó que esa confianza se ha debilitado mucho a partir del comportamiento de ciertos padres y autoridades eclesióásticas.
- En cuanto al valor de la **verdad** y el uso de “mentiras piadosas” se reconoce no siempre estar en condiciones de decir la verdad.

Valor de la confianza interpersonal

- Se miente *“para no herir al otro, para evitar problemas o ser despedidos”*.
- Es notable que estas *“pequeñas mentiras piadosas”* no tienen mayor significado para los entrevistados. Esto puede estar ocasionado por una actitud evasiva a la hora de enfrentar la responsabilidad de ser honestos, justo porque la honestidad está perdiendo significado a nivel social.
- Respecto a la frase PIENSA MAL Y ACEPTARAS, es poco conocida. No obstante, se percibe como *“negativa, pesimista y derrotista”*. Entre los hombres no se entiende bien su significado.

II. Valor de la confianza social

Valor de la confianza social

- Entre los entrevistados, se observa que la percepción de crisis social, política y principalmente económica se ha instaurado significativamente en la cotidianidad del mexicano, dimensionando incluso el impacto real de dicha crisis y generando al mismo tiempo pesimismo e “inmovilismo” social.
- Por tanto, este puede ser un prisma mediante el cual se interpretan y enfrentan las problemáticas, no encontrándose muchas veces argumentos optimistas para ir construyendo salidas y respuestas a la situación.
- A esto, se suma el clima de incertidumbre y pesimismo que alimentan los medios, la poca cercanía y el poco control real que se ejerce sobre el funcionamiento de instituciones políticas y sociales, así como la corrupción; todo lo cual fomenta actitudes individualistas que poco facilitan la integración social que necesita el país.
- En este contexto y de acuerdo a los entrevistados, uno de los valores fundamentales que en mayor medida se ha visto deteriorado o mermado es el de la “confianza”.
- No obstante, como se comentó al inicio, este clima de incertidumbre ha ido cediendo - al menos en Toluca -, como resultado de una voluntad de su Gobernador en la búsqueda de credibilidad y confianza.

Valor de la confianza social

- Respecto a la definición que a nivel espontáneo ofrecen los participantes de una INSTITUCIÓN está más relacionada con sus funciones que con su estructura.
- Es decir, para ellos las instituciones son estructuras que están al servicio *“del bienestar social ; ese es su fin”*; ya sea educativo, de salud, legislativo, de seguridad, etc. *“Las instituciones deben de estar al servicio del pueblo”*.
- En este marco, aunque la familia se reconoce como institución, se ubica en un nivel personal y de contacto más inmediato, lo que ofrece la posibilidad de ejercer una regulación directa sobre su funcionamiento y funciones.
 - Además, la autonomía de la familia del resto de las instituciones sociales la coloca igualmente en otro nivel de relación institucional para los participantes.
- La Iglesia, también es mencionada como una institución, sobretodo por las mujeres, las cuales le otorgan un papel mucho mas caritativo y compensatorio.
 - No obstante, la mayoría critica los casos de pedofilia y malversación de los fondos ofrecidos por los feligreses que tan seguido aparecen en la prensa.
 - Además, recurrentemente se señala su desapego de las clases más humildes (énfasis entre hombres): *“Ahora viven en la zona más exclusiva de Toluca y andan en coches del año”*

Valor de la confianza social

- El resto de las instituciones gubernamentales, políticas, jurídicas y de seguridad con las que más frecuentemente tienen contacto son definidas a partir de su vocación de servicio público.
- Y, justamente a partir de esta vocación y de la imagen que proyectan, califican su funcionamiento y le ofrecen niveles de confianza. Cabe destacar, que a ninguna de las instituciones evaluadas en el estudio se le brinda una confianza absoluta.
- Las mujeres son las únicas que ofrecen evaluaciones más positivas al asignar un nivel medio de confianza a todas las instituciones evaluadas, excepto a la POLICÍA, en la que no se tiene ninguna confianza (entre los tres segmentos entrevistados).

Nivel de confianza en las instituciones

- La que logra mayor reconocimiento y aceptación en ese sentido es el **EJÉRCITO**.
- Su crucial participación en momentos de catástrofe natural, así como el combate que en la actualidad sostienen contra la delincuencia organizada, contribuye a generar una imagen de mayor credibilidad social.

Valor de la confianza social

- Entre hombres y jóvenes, no le ofrecen toda su confianza, por cierta “sospecha” de que algún vínculo pudieran tener con el narcotráfico que les impide terminar con ellos. Esto puede estar condicionado por la percepción general de que la corrupción ha permeado todos las estructuras sociales de lo cual ninguna parece estar a salvo.
- En segundo lugar aparecen los MEDIOS DE COMUNICACIÓN con una nivel medio de confianza asignado por la mayoría entrevistada.
- Este nivel se le otorga a partir de la objetividad y análisis de las informaciones que ofrecen, determinando incluso la preferencia por tipo de medios.
- Sin embargo, entre hombres y jóvenes se afirma que los medios están coludidos con el gobierno o algunos intereses muy poderosos, hecho que limita la transmisión de una información objetiva y transparente.
- El periódico, la radio, y la TV, se consideran como los medios que generan mayor preferencia y credibilidad.
- Es importante destacar que entre los jóvenes, la relevancia de Internet va en aumento, en la medida que se ha convertido en un medio de contacto principal entre sus redes sociales y como fuente de información en general.

Valor de la confianza social

- Sin embargo, entre todos los soportes de comunicación no parecen percibirse diferencias significativas por la calidad y veracidad de su información: *“Todos dicen lo mismo”*.
- El **teléfono celular** también se considera un medio de comunicación mediante el cual se hacen amenazas, extorsiones y fraudes.
- En este sentido es importante señalar el papel que puede estar jugando actualmente la telefonía celular como soporte de comunicación de servicios e información que ofrecen algunas instituciones.
- Y aunque en este NSE aún el uso del celular no está extendido los jóvenes en su mayoría si cuentan con el servicio.
- La **prensa plana o periódicos** se evalúan como poco confiables por su amarillismo y sensacionalismo noticioso, sobre todo en temas relacionados con la seguridad ciudadana. Las mujeres agregan lo irrespetuoso de ciertas imágenes: *“Salen muchas mujeres encueradas”*.

Valor de la confianza social

- No obstante, algunos jóvenes prefieren los artículos de fondo de los periódicos porque son más extensos y profundos que la televisión y la radio. Además, según ellos el medio protege mucho más el anonimato del periodista y esto le permite ser más honesto.
- Los hombres también afirman que existe prensa escrita profunda y confiable como las Revista EXPANSIÓN y algunas publicaciones deportivas.
- La **televisión** es preferida sobretodo por las mujeres que favorecen el valor de las imágenes como fuente de credibilidad. Sin embargo, tanto ellas como los hombres perciben que muchas veces no se respetan los horarios de programación familiar, apareciendo escenas que afectan *“la moral y buenas costumbres”*.
- La diversidad y permanencia de informaciones en la **radio** es muy valorado por todos los participantes menos los jóvenes que no la prefieren para informarse. Para los hombres sobre todo es significativo poderla escuchar en cualquier parte e incluso mientras trabajan.
- De manera general, se requiere que los medios ofrezcan un balance entre las informaciones negativas y positivas y que *“no le echen tanta crema a sus tacos”*.

Valor de la confianza social

- En este mismo sentido, para construir y reforzar la confianza social es importante que los medios fomenten el sentido de pertenencia nacional y resalten aspectos positivos del significado que tiene vivir en México.
- En el nivel bajo de confianza, aparecen las instituciones gubernamentales y políticas del país.
- No existen criterios claros para diferenciar y valorar la confianza que se le otorga a **DIPUTADOS Y SENADORES, SEGOB, PRESIDENCIA y PARTIDOS POLÍTICOS.**
- Y a pesar de conocer que el IFE es un organismo autónomo, los participantes lo incluyen en este conjunto, connotando y evaluando sus funciones políticamente.
- Es relevante destacar que la mayoría de los participantes saben de la función de arbitraje electoral que cumple el IFE. Sin embargo, consideran que esta labor no es llevada a cabo de manera transparente ni eficiente. Responsabilizan a la institución de las irregularidades del proceso electoral del 2006 y en las elecciones municipales del Estado de México: *“En las municipales debió ganar el PRI pero el IFE cambio votos por prebendas y ganó el PAN”*.

Valor de la confianza social

- Además, el tratamiento dado por los medios, a la información referida al salario de sus consejeros le ha quitado igualmente prestigio y confianza a la institución: *“Son los que más ganan”*.
- Por su parte, DIPUTADOS Y SENADORES, son homologados en sus funciones y en la calificación de confianza de su desempeño.
- Se les otorga un bajo nivel de confianza por considerar que gozan de grandes privilegios sin aportar a cambio un beneficio relevante a la sociedad que lo justifique: *“Nunca van a sesiones, cuando van se la pasan durmiendo o hablando entre ellos y al final terminan golpeándose delante de todo el país. Eso es lo que vemos en la tele siempre”*.
- Es muy bajo el conocimiento que se tiene sobre las funciones de la **SECRETARIA DE GOBERNACIÓN**. Sólo tres del total de la muestra sabían del accidente aéreo sufrido por el anterior Secretario Juan Camilo Mouriño, aunque ninguno pudo decir su nombre. Del actual no saben tampoco ni nombre ni funciones.
- Este desconocimiento hace que igualen las funciones de la SEGO con las de la **PRESIDENCIA**, la cual es valorada con una cierta tendencia a la recuperación de su confianza, aunque aún no es claramente manifiesta.

Valor de la confianza social

- A su favor se argumenta la ofensiva contra la delincuencia organizada y el esfuerzo actual que se lleva a cabo para contrarrestar los efectos de la crisis: *“Ha mantenido un poco la economía con la crisis. Ayuda a las Afores y mantiene el precio de la gasolina y el gas”*.
- Los hombres valoraron altamente el hecho del que el Presidente *“se está poniendo de acuerdo con los demás partidos y eso es bueno porque la discordia entre partidos la pagamos nosotros”*.
- Los jóvenes apuntan la importancia de la corresponsabilidad civil para apoyar y contribuir con la estrategia presidencial de enfrentar y reducir los efectos del narcotráfico: *“Nosotros tampoco denunciarnos y entramos en el círculo”*.
- Las razones por la que sigue la PRESIDENCIA teniendo un bajo nivel de confianza en los participantes a pesar de reconocer los avances anteriores, es el incumplimiento de la promesa del Empleo, de no haber incrementado el salario medio y de no haber combatido enérgicamente la pobreza.
- Los **PARTIDOS POLÍTICOS** y la **POLICÍA** son las instituciones de mayor descrédito y hacia las que mayor desconfianza se expresa.

Valor de la confianza social

- En el caso de los PARTIDOS POLÍTICOS eso está relacionado directamente con la percepción de sentirse engañados ante el incumplimiento de promesas de las campañas políticas.
- Como ya se señaló al inicio, a esto también se suma el descrédito institucional que llevan a cabo permanentemente los principales líderes de las principales fuerzas políticas del país.
- Además, de las purgas internas que cada cierto tiempo se “destapan” al interior de cada una de ellas: *“Entonces empiezan a aparecer todo lo que robaron y todo lo que se enriquecieron”, “Veremos que pasa cuando le toque a nuestro Gobernador”*.
- Todo ello, ha hecho que igualmente se pierda significativamente el valor y la confianza en el **voto** como medio para ejercer la decisión política de elegir a sus representantes.
- El clientelismo electoral que genera la distribución de despensas u otros beneficios, así como otras formas de condicionar el voto, han comprometido la transparencia y validez de los procesos electorales.

Valor de la confianza social

- Los participantes aseguran que todo esto ha sido generado por el comportamiento corrupto de todos los partidos sin distinción de corriente política.
- Por consecuencia también afirman que los procesos electorales no han sido totalmente transparentes.
- La idea de que el proceso del 2006 también estuvo empañado por actos de corrupción prevalece en la mente de los entrevistados a pesar de no contar con los argumentos necesarios para corroborarlo: *“Si el río suena es porque agua lleva”, “Debió haber algo turbio ahí”*.
- Pero a pesar de esta desconfianza, los participantes afirman seguir ejerciendo el derecho al voto. Primero, por que es un derecho y segundo, porque de no hacerse se *“toman represalias”* por parte de las fuerzas políticas. Incluso afirman que *“en las escuelas controlan si votaste en el momento de inscribir a los hijos”*.
- La desconfianza que ofrece la POLICÍA y todas las instancias relacionadas con ella como la PGJ o las instancias del Ministerio Público, está determinado por la impunidad e inmunidad que reina alrededor de los delitos que más afectan la tranquilidad ciudadana.

Valor de la confianza social

- La incapacidad de los cuerpos policiales, su poca preparación, su abuso de poder, la gran corrupción que reina en sus filas, así como la poca efectividad que tiene denunciar o advertir sobre agresiones, robos, violación de derechos; incentivan esta falta de confianza.
- Esto genera y refuerza la sensación de un evidente clima de inseguridad social, desamparo y desconfianza en todos los niveles y estructuras de la sociedad: *“Hoy día no se puede confiar en nadie, ni en nada.”*
- A esto, se le agrega el poco interés y respeto de la ciudadanía por el cumplimiento de la ley: *“Eso empieza llevándote un semáforo y termina con la violación de los derechos de los otros”*.
- Por ultimo, al ser interrogados sobre las características que debe tener entonces una institución social para que genere confianza, los participantes enumeraron las siguientes condiciones:
 - *“Estimular la libertad”*.
 - *“Hablar con la verdad”*.
 - *“No dejar las promesas al aire”*.
 - *“Que el servicio sea honesto y claro, y que nos resuelva”*.

Valor de la confianza social

- *“Rapidez de respuesta y solución a los problemas”.*
 - *“Personal con conocimientos y bien preparado”.*
 - *“Respeto a los ciudadanos”.*
 - *“Actitud de servicio”.*
 - *“Amabilidad y eficacia”.*
 - *“Transparencia”.*
 - *“Que tengan un arbitro neutral que los evalúe”.*
 - *“Que esté permanentemente en contacto con nosotros”.*
 - *“Que nos escuchara”.*
 - *“Que se acercara”.*
 - *“Al presidente le falta un foro más abierto en dónde esté él con la gente y la gente con él”.*
 - *“Tener en la radio un programa para atender las quejas ciudadanas”.*
 - *“Que se haga caso de las principales demandas de la población: empleo, educación, salud, valores, y derechos ciudadanos”.*
- No se mencionan acciones concretas a realizar para generar un acercamiento de los ciudadanos hacia las instituciones.

Valor de la confianza social

- Lo cierto es que, mientras las instituciones sociales sigan ofreciendo la imagen de estar alejadas de los intereses de los ciudadanos, no fomenten un clima de confianza y no generen espacios de participación, los ciudadanos no encontrarán caminos, ni estarán interesados para llegar a ellas.
- Aunado a esto, es importante promover los derechos y deberes ciudadanos y exigir por su cumplimiento, para que de esa manera pueda comenzarse a propiciar la aparición de una cultura cívica y democrática.
- De las acciones que las instituciones podrían generar para promover cercanía con la ciudadanía, se diseñan eventos cuyo objetivo central sea ofrecer información sobre la situación de los territorios, las principales dificultades, el estado del cumplimiento de las promesas electorales, y la situación de las problemáticas que más le afecta a la comunidad junto a las soluciones que se tienen previstas.
- En estos eventos deberá existir un mecanismo de retroalimentación dónde los participantes puedan expresar su criterio de todo lo planteado. Ya sea a través de buzones o mediante la participación en vivo.

Valor de la confianza social

- Los eventos deben ser convocados periódicamente en espacios abiertos y con un significado simbólico para el territorio: *“Puede ser en el Zócalo o frente al Palacio Municipal”*.
- No debe tener un formato demasiado formal e institucional, pues el apearse a formatos clásicos o sugerentes de una política tradicional, potencia el rechazo y genera la idea de un evento excesivamente aburrido y poco novedoso.
- El hecho de incorporar elementos atractivos como música en vivo o grabada, oferta de comida tradicional del Estado y actividades recreativas, potencia el interés en general, con grandes posibilidades de apelar a targets totalmente diferentes como es el caso de los jóvenes y los niños.

Consideraciones Finales

Consideraciones finales

- Es necesario e imprescindible para la vida política y democrática del país recuperar los niveles de confianza de la ciudadanía en sus instituciones, debido a que la confianza es un valor muy relevante entre los entrevistados porque genera integridad, cohesión y esperanza en el futuro social.
- Por tanto, se debe generar desde las instituciones sociales optimismo, compromiso y transparencia y fomentar al mismo tiempo la corresponsabilidad civil.
- La importancia del cumplimiento de los compromisos hechos durante campañas políticas es una de las acciones que más incidirán en la recuperación de esa confianza social. Así, se constata en el estado de ánimo que a favor de las instituciones estatales del Estado de México tienen los entrevistados.
- Igualmente, es importante potenciar los módulos de atención ciudadana que ya existen, como órganos de contraloría y eficaz mecanismo para crear una retroalimentación social que fomente la participación.

Consideraciones finales

- Por último, se recomienda incidir en el papel que los medios de comunicación tienen en la generación de este clima de confiabilidad que se requiere.
- Ellos deben promover junto a sus informaciones, elementos que permitan construir soluciones o razones que generen seguridad, amparo y confianza.
- Es necesario dar a conocer la función de los principales órganos de gobierno territoriales, estatales y federales para que las expectativas de su funcionamiento se correspondan con sus razón social.
 - En la medida que haya un referente más claro de cada una de las instituciones evaluadas, se potenciará el interés y se determinará una evaluación más objetiva de las tareas y los logros de cada una de ellas.
 - Incluso, ello determinará el nivel de confianza y de eficacia percibida de la gestión presidencial actual.