

# INFORME ESTUDIO DE IMAGEN Y POSICIONAMIENTO

BANCO CENTRAL DE CHILE

Mayo 2021





## ÍNDICE

Antecedentes	3
Marco metodológico	4
Objetivos específicos	4
Fuentes de investigación	4
Conocimiento, imagen y relevancia del Banco Central	5
Autonomía del Banco Central	11
Comunicación del Banco Central	13



# INFORME ESTUDIO DE IMAGEN Y POSICIONAMIENTO

## ANTECEDENTES

---

El Banco Central de Chile es una institución pública que cuenta con una autonomía de rango constitucional, que basa su posicionamiento en su perfil técnico y en la credibilidad que debe tener para el cumplimiento de su mandato: velar por la estabilidad de la moneda y por el normal funcionamiento de los pagos internos y externos, contribuyendo con ello al buen funcionamiento de la economía, la estabilidad financiera y al bienestar de la sociedad.

Su carácter autónomo le permite contar con plena independencia del Gobierno y de otros poderes e instituciones del Estado para la toma de decisiones de política y para la gestión y administración de sus funciones propias. Así, el desarrollo de su labor se encuentra alejada de presiones políticas y corporativas.

El cumplimiento de su misión, en el que destaca la incorporación de las mejores prácticas de la banca central a nivel mundial, ha contribuido a la mantención de un alto grado de credibilidad institucional, lo que se traduce en una positiva reputación tanto a nivel nacional como internacional. Asimismo, en su rol como actor clave para la estabilidad y desarrollo económico del país, se ve permanentemente expuesto al escrutinio público y de sus principales grupos de interés.

En un contexto marcado por la desconfianza de las personas en las instituciones y en las autoridades, se hace aún más necesario ir monitoreando la evolución de las percepciones asociadas a la imagen y posicionamiento de la entidad antes sus distintos grupos de referencia, teniendo siempre presente la necesidad de resguardar y fortalecer su reputación institucional.

El desarrollo de este estudio, a cargo de la consultora Critería, se enmarca en el Plan Estratégico 2018 – 2022, iniciativa que busca materializar la misión y la visión institucional durante este período. Uno de sus focos apunta a fortalecer el entendimiento y el diálogo del Banco con su entorno mediante una gestión estratégica de las comunicaciones. De ahí la importancia de asumir el desafío de simplificar y diversificar su comunicación, así como también de ampliar su alcance a nuevas audiencias.



## MARCO METODOLÓGICO

### • Objetivo general

Medir el nivel de conocimiento y percepción que tiene el público general, el informado y el especializado respecto del rol y accionar del Banco Central, monitoreando la evolución de su posicionamiento en el tiempo.

### • Objetivos específicos

Diseñar una encuesta de opinión que permita recoger de manera consistente la evolución de las principales percepciones asociadas al Banco Central y su quehacer.

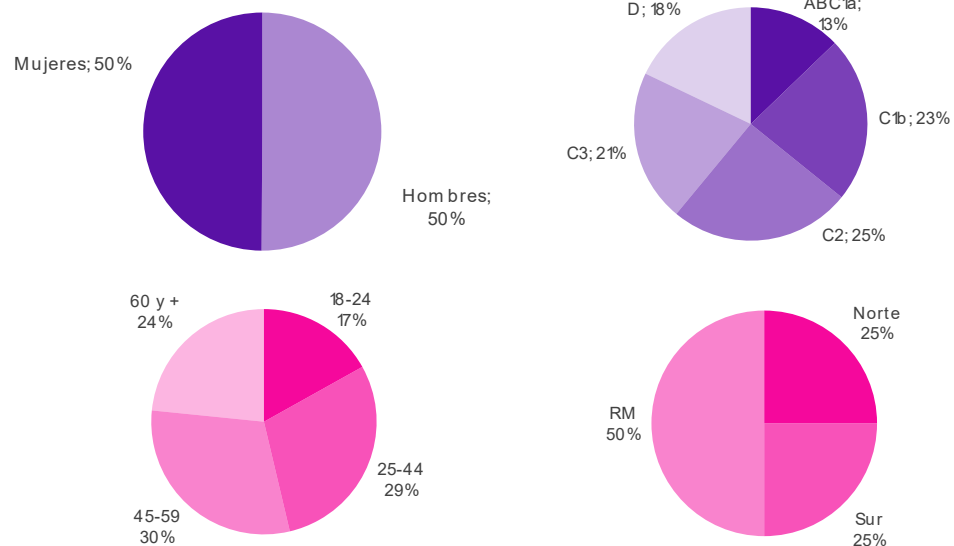
Identificar y evaluar las principales características asociadas a su imagen y posicionamiento ante sus distintos grupos de referencia.

Definir indicadores que permitan detectar cambios significativos asociados a estas percepciones.

### • Fuentes de investigación

Encuesta autoadministrada a través de panel online certificado:

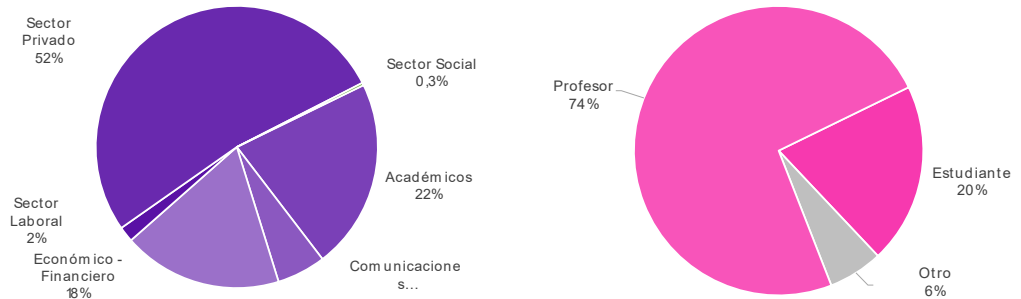
- 1.000 casos
- Mujeres y Hombres de 18 o más años.
- Niveles socioeconómicos ABCD.
- Residentes de todo el país.
- Resultados ponderados por zona, sexo, edad y nivel socioeconómico.
- Trabajo de campo: mayo de 2021.





Encuesta autoadministrada a BB.DD. del Banco Central:

- Público informado / especializado (periodistas, analistas de mercado, gerentes y ejecutivos de empresas, académicos): 339 casos.
- Comunidad educativa (docentes y alumnos que participan / han participado de las iniciativas del programa de educación financiera Central en tu Vida): 426 casos.
- Trabajo de campo: mayo de 2021.



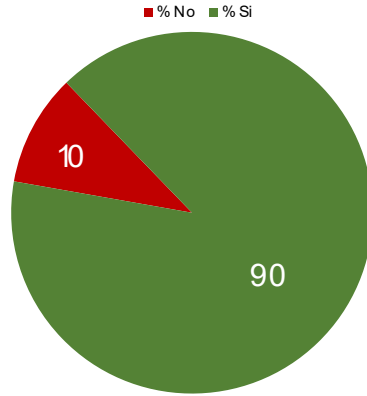
## 1. Conocimiento, imagen y relevancia del Banco Central

La primera aproximación al nivel de conocimiento sobre el Banco Central se hace a través de la pregunta ¿Has escuchado hablar o conoces al Banco Central de Chile?: 90% de los entrevistados responde afirmativamente. Si bien 9 de cada 10 personas indican que sí conocen la institución, la opinión mayoritaria -54%- señala conocerlo muy poco o poco.

Esta percepción de conocimiento es significativamente mayor en los públicos informado/especializado y la comunidad educativa, grupos que efectivamente tienen o han tenido un contacto más estrecho o cercano con el BCCh.

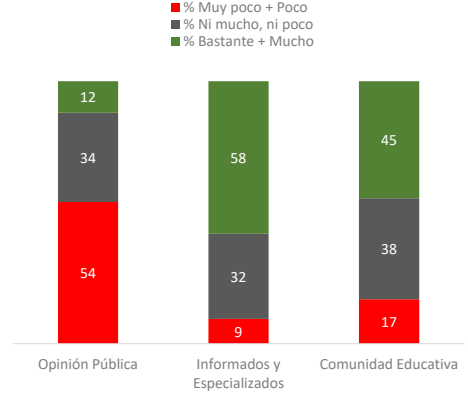


¿Has escuchado hablar o conoces el Banco Central de Chile?



Base: Total entrevistados, 1.000 casos

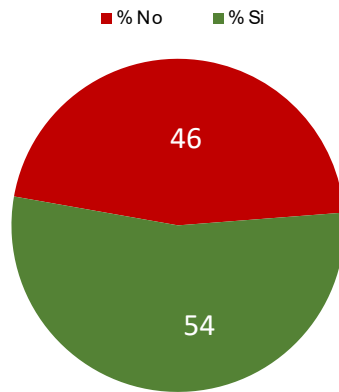
Y pensando en tu nivel de conocimiento, ¿cuánto dirías que conoces del Banco Central?



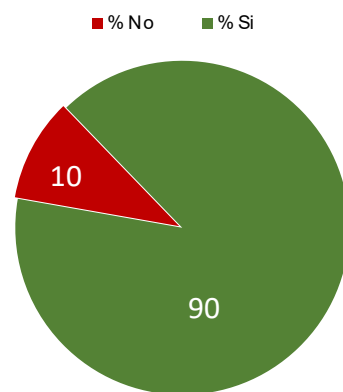
\*En opinión pública responden solo aquellos que declaran conocer el Banco Central de Chile. Base: 900 casos.

Si bien la medición de 2017 no es comparable con la de 2021 (distintos diseños metodológicos), la diferencia observada muestra un orden de magnitud respecto de la mayor exposición a que estado sometido el Banco Central durante el último período.

¿Has escuchado hablar o conoces el Banco Central de Chile?



2017



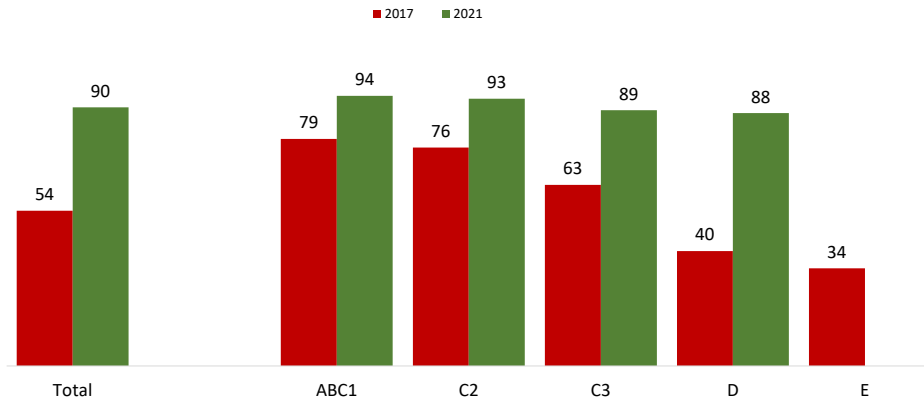
2021

Encuesta Clodinámica presencial en hogares, mayores de 15 años, 1.508 casos a nivel nacional.

Este mayor grado de conocimiento declarado se distribuye de manera prácticamente homogénea entre los distintos estratos socioeconómicos. Sin embargo, entre una medición y otra, el aumento es significativamente mayor en los grupos C3 y D. En cuanto al estrato E, la encuesta 2021 (panel online) no considera personas de este grupo.



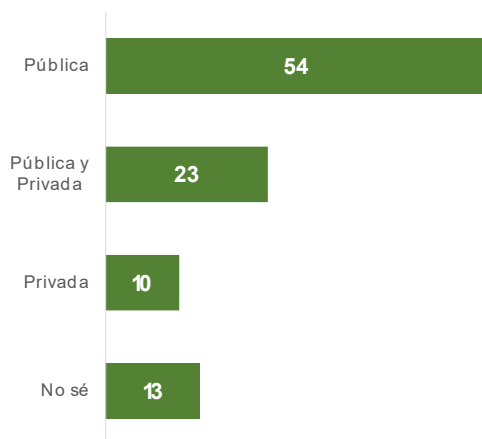
### ¿Has escuchado hablar o conoces el Banco Central de Chile?



Una aproximación más concreta al nivel de conocimiento del Banco Central puede estructurarse a partir de las percepciones sobre su carácter como entidad del Estado, por una parte, y la principal función que desempeña, por otra.

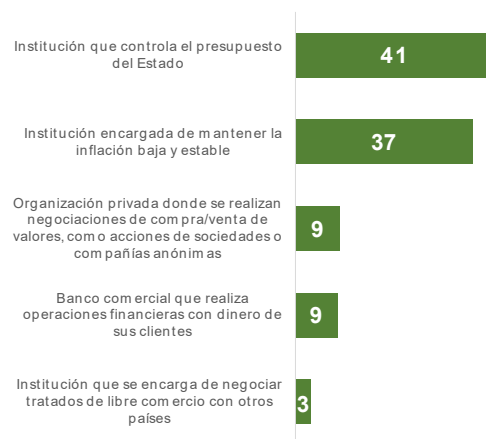
En primer término, más de la mitad de los encuestados indica que el BCCh es una institución pública, un 10% privada y 23% ambas. Luego, las principales funciones con que se la asocia son el control del presupuesto estatal -41%- y la mantención de la inflación baja y estable -37%-. En ambos casos, los entrevistados debieron optar por una sola alternativa de respuesta en cada pregunta.

#### • Según lo que crees o conoces, dirías que el Banco Central es una institución...% (Respuesta única)



Base: Total entrevistados, 1.000 casos

#### • Según lo que conoces, ¿qué es el Banco Central? % (Respuesta única)



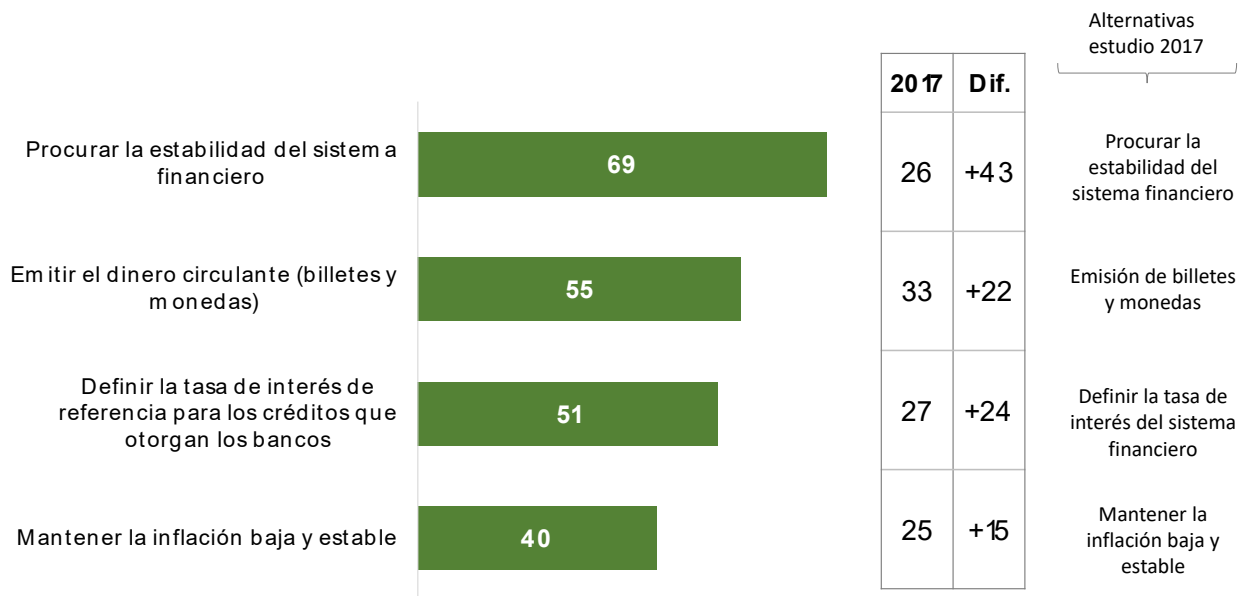
Base: Solo entre quienes declaran conocer el Banco Central de Chile. Base: 900 casos.



Enfrentados a la posibilidad de pronunciarse respecto del conjunto de principales funciones asociadas con su mandato institucional, procurar la estabilidad financiera es la opinión de prácticamente el 70% de los entrevistados. Más atrás se ubican la emisión del dinero circulante -55%-, definir la tasa de instancia -51%-, y el control inflacionario -40%-.

Cabe destacar que, respecto de la encuesta de 2017, todas estas respuestas marcan una diferencia significativa, factor que puede estar correlacionado con el mayor grado de exposición pública del BCCh y la percepción, también mayor, de conocimiento declarado por la opinión pública sobre la entidad.

• **Según lo que conoces, ¿cuáles son las principales funciones del Banco Central? % (Respuesta múltiple)**



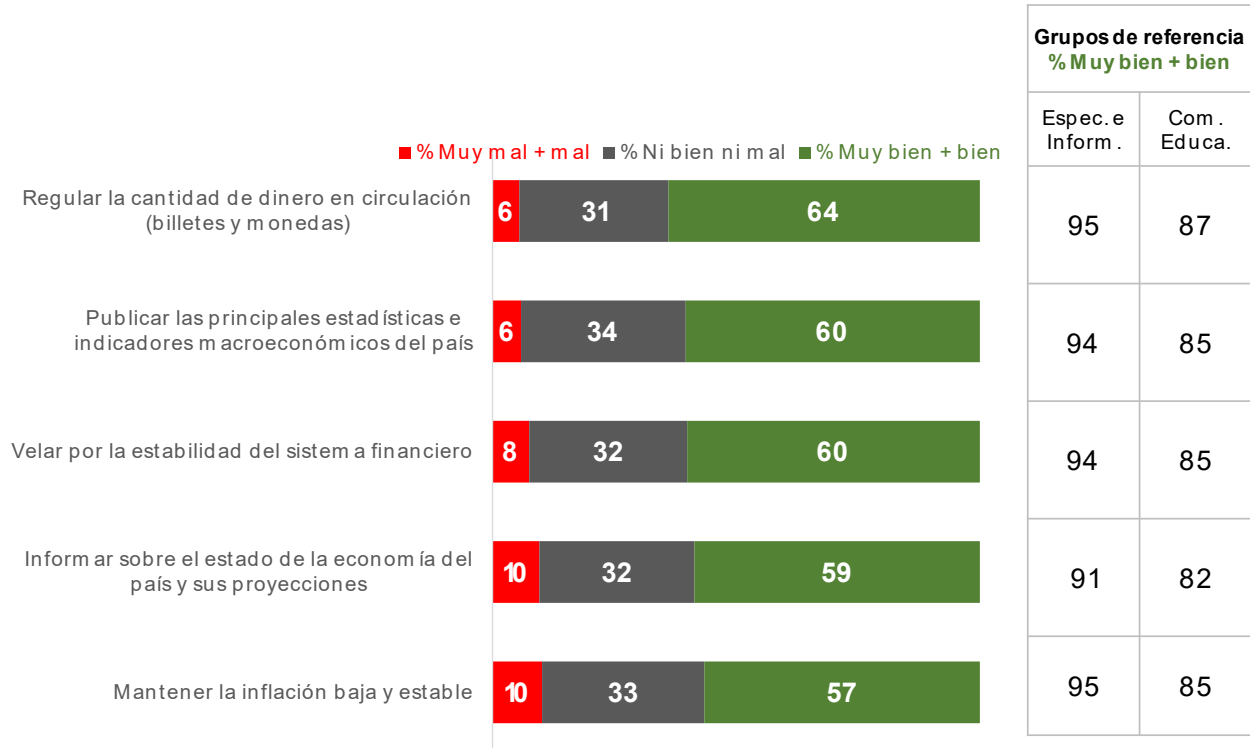
Base: Solo entre quienes declaran conocer el Banco Central de Chile. Base: 900 casos.

En cuanto a la evaluación asociada al quehacer del Banco Central respecto de sus principales funciones, todas ellas se ubican en torno al 60% de opiniones positivas; la categoría neutra captura 1/3 de las opiniones; y las críticas a su actuar, se mueven entre 6 y el 10% de los entrevistados. En el caso de las audiencias específicas, las percepciones favorables crecen de manera significativa -a niveles de excelencia-, estableciendo una relación directa entre el grado de conocimiento y una evaluación favorable de la institución.





**¿Cómo evalúas el actuar del Banco Central respecto de alguna de sus principales funciones?**

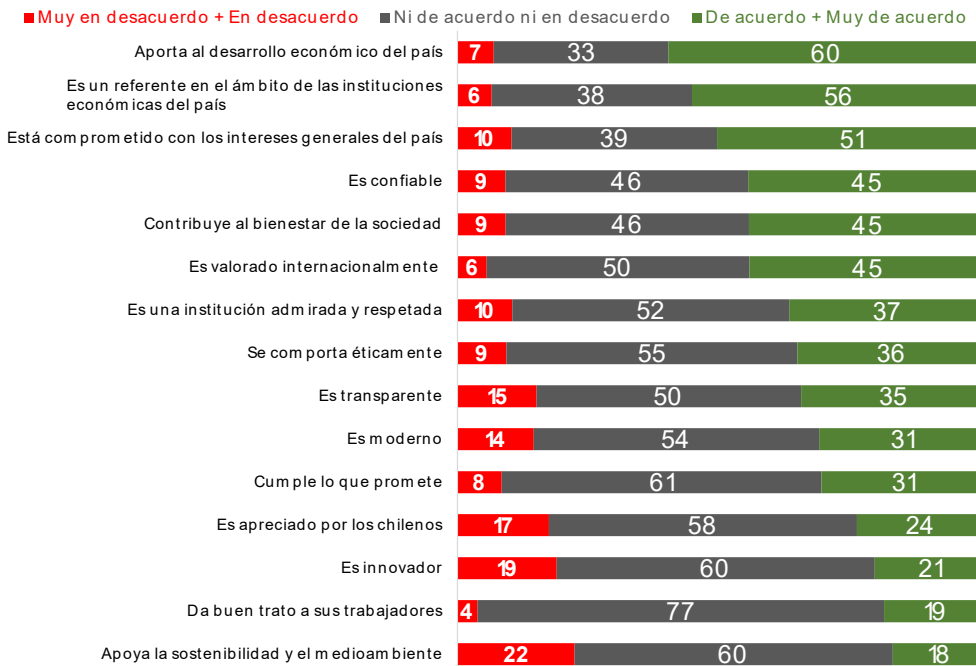


Base: Total entrevistados, 1.000 casos

La relación positiva entre mayor conocimiento y valoración se confirma al analizar los datos sobre el grado de acuerdo con una serie de afirmaciones sobre distintos atributos vinculados a la imagen institucional. Para el público general, las opiniones se concentran en las categorías asociadas al acuerdo y a la percepción más neutra; para los grupos de referencia, la balanza se inclina hacia las primeras.



## ¿Qué tan de acuerdo estás con las siguientes frases respecto del Banco Central?

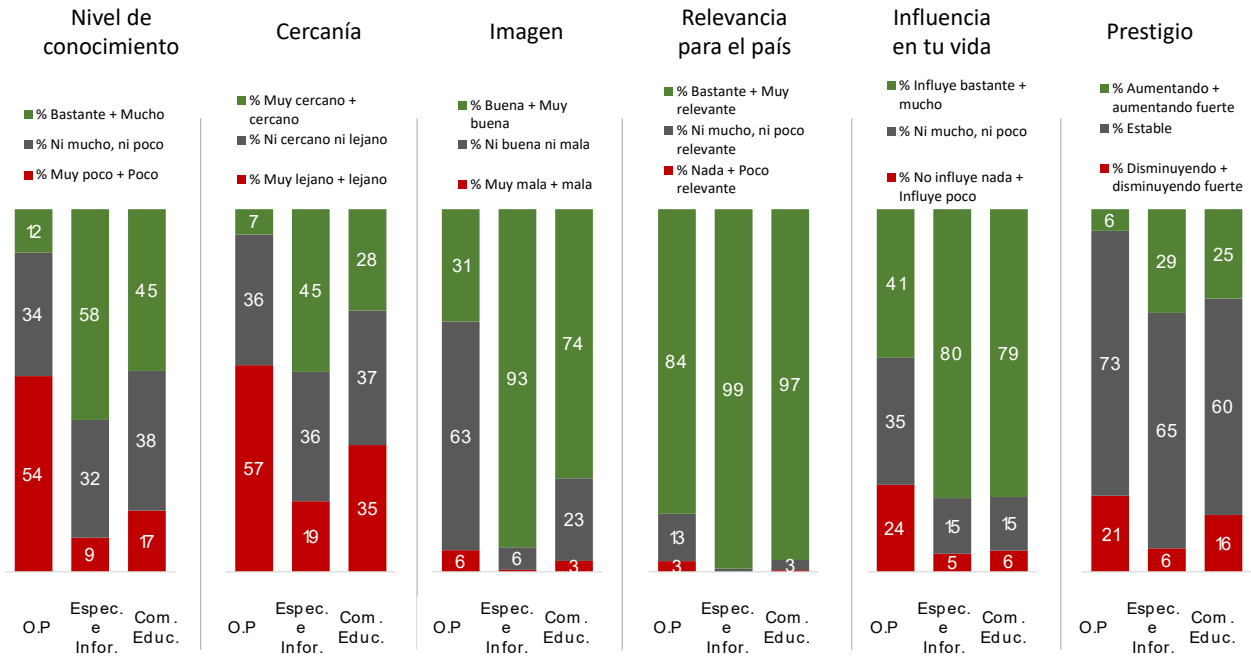


Grupos de referencia	
De acuerdo + muy de acuerdo	
Espec. e Infor.	Com. Educ.
95	85
93	85
93	73
94	78
89	77
91	71
88	65
91	66
84	70
66	63
86	66
61	43
48	53
54	33
31	31

Base: Total entrevistados, 1.000 casos

En su diseño, la encuesta consideró la posibilidad de aproximarse a una serie de dimensiones relevantes desde el punto de vista de la imagen y posicionamiento del Banco Central. El conjunto de preguntas asociadas permite establecer algunos puntos relevantes:

- El BCCCh tiene una positiva imagen pública, basada en su prestigio y relevancia.
- Su gestión es percibida no solo como importante para el país, también como influyente en la vida de las propias personas.
- No destaca por su cercanía con el público general ni con sus públicos más próximos.
- Refuerza el principal desafío institucional: aumentar el grado de conocimiento en su rol y principales funciones de cara a sus grupos de referencia.



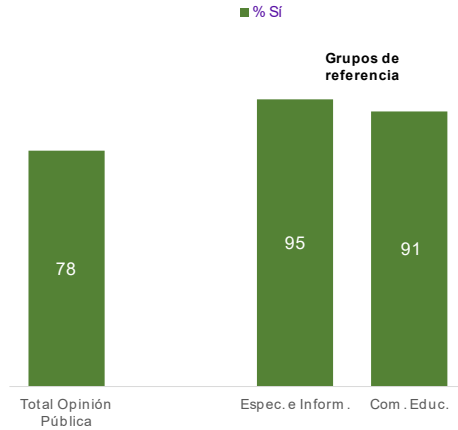
## 2. Autonomía del Banco Central

La autonomía del Banco Central y su rol eminentemente técnico, implica mantener independencia tanto respecto del gobierno como del sector privado en la toma de decisiones. Esto, con el objeto de desarrollar una labor libre de presiones de la política contingente o provenientes del mundo empresarial, atendiendo sólo al análisis y juicio técnico de los datos y antecedentes de que dispone para el cumplimiento de su mandato.

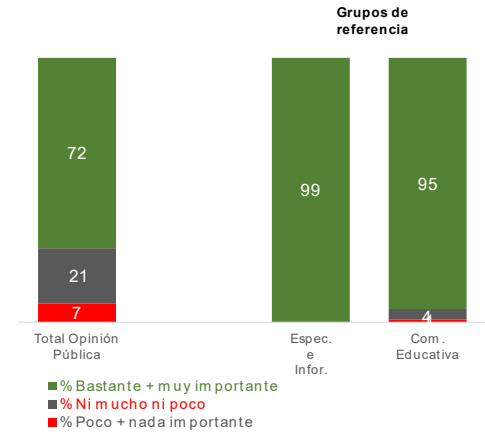
El acuerdo con este carácter autónomo del BCCh respecto de los gobiernos es una opinión mayoritaria y transversal a los distintos grupos de referencia, una característica aún más relevante para las audiencias específicas.



- La ley define al Banco Central como una institución autónoma respecto de los distintos gobiernos, ¿Estás de acuerdo con esa característica?
- ¿Qué tan importante te parece que el Banco Central sea autónomo respecto del Gobierno?



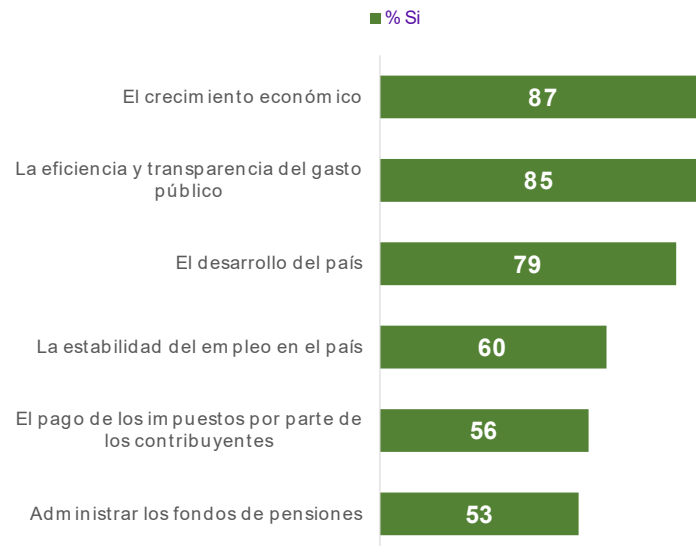
Base: Total entrevistados, 1.000 casos



Base: Total entrevistados, 1.000 casos

Puestos frente a la posibilidad de considerar nuevos objetivos para el Banco Central, los entrevistados apuntan a tres temas que podrían incorporarse a su mandato: el crecimiento económico -87%-; la eficiencia y transparencia del gasto público -85%-; y el desarrollo del país -79%-. Para los públicos especializado e informado y la comunidad educativa, más allá de las diferencias estadísticamente significativas que pueden observarse, existe coincidencia con estas mismas temáticas en su percepción de prioridades.

- Las siguientes atribuciones NO son parte del rol o de los objetivos del Banco Central actualmente. Para cada caso, ¿crees que a futuro debiera ser parte de sus funciones velar por..?



Base: Total entrevistados, 1.000 casos

Grupos de referencia	
% Sí	
Espec. e Inform.	Com. Educa.
69	86
53	76
61	78
31	53
12	38
19	46



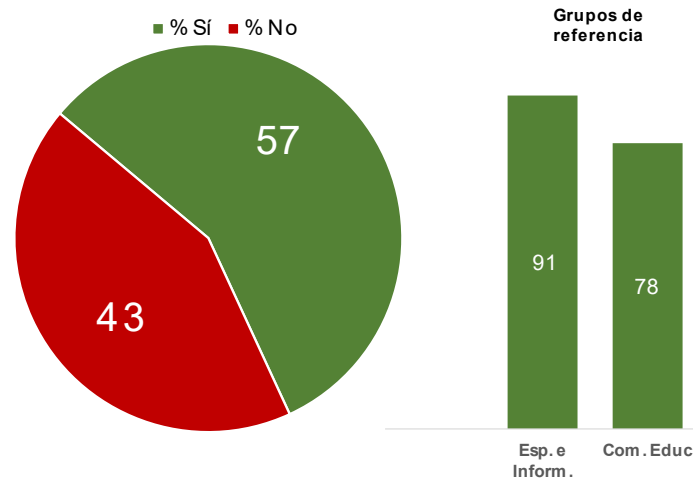
### 3. Comunicación del Banco Central

Las comunicaciones del Banco Central tienen como propósito explicar y dar a conocer el trabajo que realiza la institución, incluyendo las decisiones y medidas que adopta. Esta labor se fundamenta en razones y objetivos de transparencia que son intrínsecos al quehacer de los órganos del Estado.

En este escenario, cobra especial relevancia analizar las percepciones asociadas a cómo se evalúa la forma en que comunica el BCCh y cuáles son las principales plataformas utilizadas para informarse sobre la entidad.

La entrega de información clara y transparente es una opinión mayoritaria y transversal, aunque significativamente mayor en los grupos o audiencias más próximas al quehacer del Banco Central.

- **¿Consideras que el Banco Central entrega información clara y transparente respecto de sus acciones?**

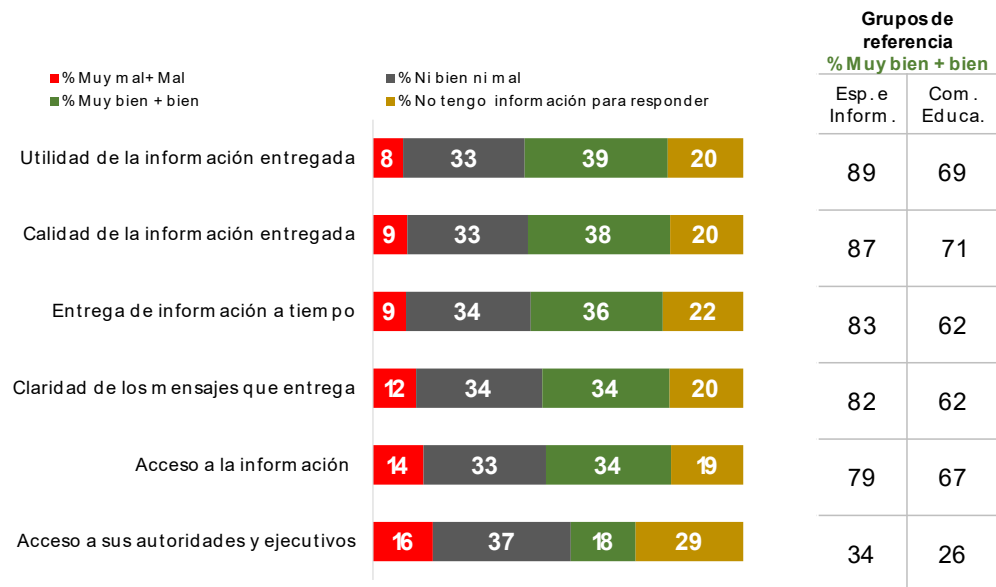


Base: Total entrevistados, 1.000 casos

Vinculado con lo anterior, las tendencias al momento de evaluar aspectos específicos de la comunicación que entrega el BCCh, se mantienen. Sin embargo, reaparece la percepción de distancia al evaluar el acceso a las autoridades y ejecutivos de la institución, otra evaluación transversal por parte de los grupos considerados en el estudio.



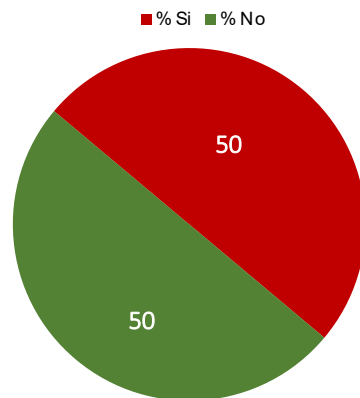
• Respecto de cómo el Banco Central comunica su quehacer, ¿cómo evalúas los siguientes aspectos?



Base: Total entrevistados, 1.000 casos

Respecto de la exposición a información proveniente del BCCh, la mitad de los encuestados señala haberlo hecho. En esta pregunta se aprecia, nuevamente, una diferencia significativa con el estudio de 2017, cuando solo un 21% señaló lo mismo.

• ¿Ha escuchado algo del Banco Central ya sea a través de publicidad, noticias o boca a boca (conversaciones con conocidos en vivo, en internet o redes sociales)?



• Pregunta año 2017: Durante este último mes, ¿Ha escuchado o leído alguna noticia relacionada con el Banco Central?  
 ✓ Sí: 21%

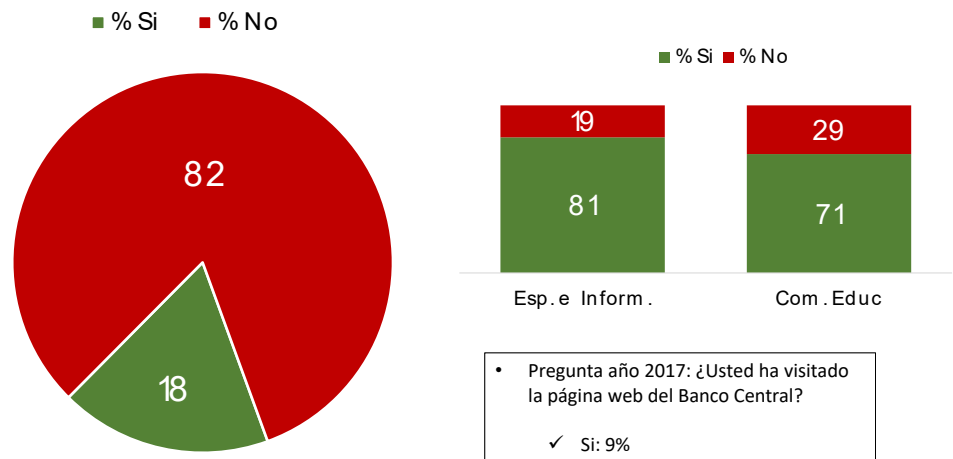
Base: Entre quienes indican conocer al Banco, 900 casos



La página web institucional ha sido definida como la principal plataforma de comunicación del Banco Central. En ella se ha dispuesto el acceso a toda la información que genera la entidad (indicadores diarios, publicaciones, informes, BB.DD. estadística, etc.), así como también la relacionada con su mandato, objetivos y funciones; componentes de su Gobierno Corporativo; y Planificación Estratégica. De ahí la importancia que adquiere evaluar su uso por parte del público general y de distintos grupos de referencia.

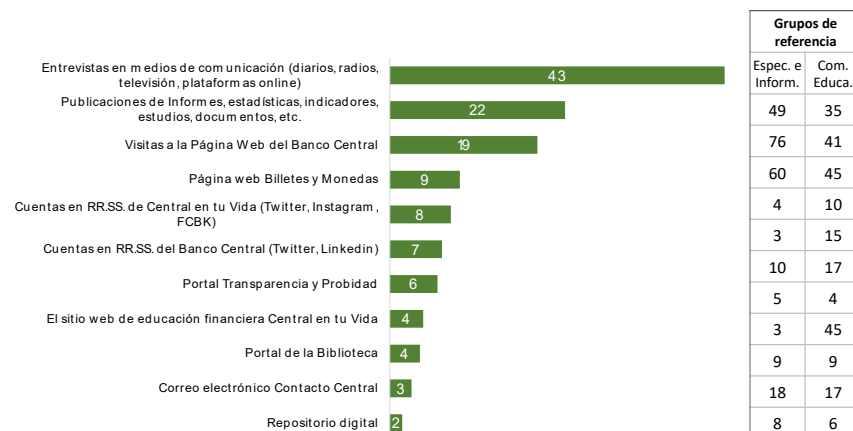
El 18% de los encuestados señala haber visitado esta plataforma. Si bien representan el doble de quienes afirmaron lo mismo en 2017, están a una distancia significativa de los otros grupos de referencia.

• **¿Has visitado la página web del Banco Central?**



Respecto de los principales medios usados para informarse o para solicitar información del BCCh, la presencia en medios de comunicación tradicionales, las distintas publicaciones a cargo del ente emisor y las visitas a la web son las plataformas más recurrentes. Para el público general, las primeras, para los grupos de referencia, las dos últimas.

• **¿Cuáles de estos medios utilizas habitualmente para informarte o solicitar información acerca o del Banco Central?**

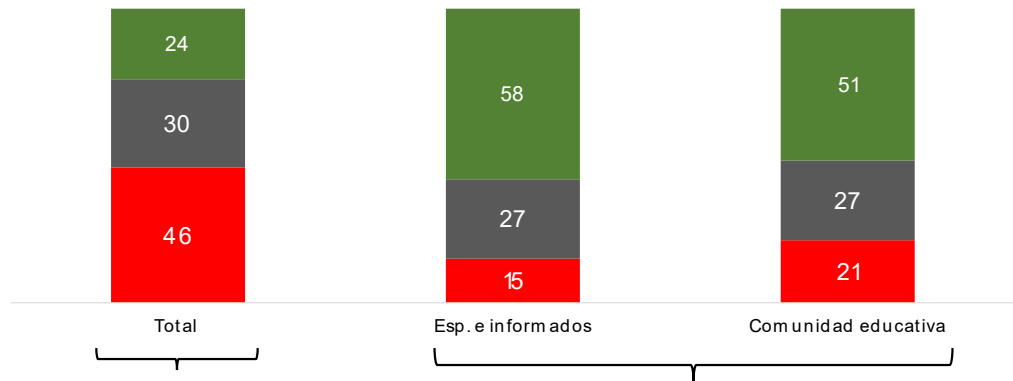




Finalmente, enfrentados a la posibilidad de evaluar los medios utilizados por el BCCh para informar sobre su quehacer, se aprecia una diferencia importante en las valoraciones de los distintos grupos considerados, la que puede explicarse por el grado de conocimiento existente respecto del BCCh. Para las audiencias más próximas, las calificaciones son significativamente mejores que las observadas en el público general. Confirman el desafío que implica ampliar la comunicación a nuevas audiencias con un lenguaje simple y directo.

• **¿Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúas los medios usados por el Banco Central para informar a la ciudadanía?**

■ % Negativa (Nota 1 al 4) ■ % Neutra (Nota 5) ■ % Positiva (Nota 6 y 7)



• Solo quienes indican haber escuchado algo del Banco Central: 470 casos.

Solo quienes indican haber escuchado algo del Banco Central:

- 282 casos esp. e Inform.
- 336 Com. Educ.