

RESUMEN

ESTUDIO DE LA IMAGEN DEL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA Realizado por División de Investigaciones y Planificación Estratégica de AW NAZCA SAATCHI & SAATCHI

OBJETIVO GENERAL

Este estudio tuvo como propósito central determinar la imagen del Banco Central de Venezuela y su rol dentro del panorama económico del país.

METODOLOGÍA

- **Técnica y Método**

Estudio cuantitativo a través de la técnica de la entrevista directa y personal en hogares, para lo cual se diseñó un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas que cumplió con los objetivos planteados y el cual fue aprobado por el cliente, previo al trabajo de campo.

- **Muestreo**

De tipo mixto, según se describe a continuación.

- **Unidad Muestral**

Entrevistamos a hombres y mujeres entre los 18 a 65 años, pertenecientes a las zonas de las clases sociales ABC y D, residenciados en las principales ciudades del país y usuarios de instrumentos bancarios. Se excluyeron todos los sectores de la clase social "E" por considerarlos a priori fuera del target.

- **Muestra**

Se realizaron 1.450 entrevistas en hogares a nivel nacional, lo cual representó un 95% de confiabilidad y un error máximo admisible del 5%.

Primariamente se seleccionaron las nueve principales ciudades del país y que significativamente reflejan una buena proporción del universo en estudio. De tal manera que la muestra es representativa de un 33.9% de la población nacional, y representa un 71.9% del bloque de las 27 ciudades más importantes de Venezuela.

La distribución de la muestra por ciudad fue auto-ponderada de acuerdo a la importancia poblacional de cada una de ellas. Con esta intención, la muestra quedó estructurada así:

Ciudades	n
Caracas	371
Maracaibo	312
Valencia	230
Barquisimeto	149
Ciudad Guayana	117
Puerto La Cruz	89
Maracay	84
San Cristóbal	50
Maturín	48
Total	1.450

Area	n
Caracas	371
Occidente	509
Centro	316
Oriente	254

Fecha de trabajo de campo:
Desde el 10 de mayo hasta el 15 de junio del 2000.

Resumen de los resultados

De este estudio se desprenden los siguientes hallazgos claves:

- En cuanto a la situación general del país:

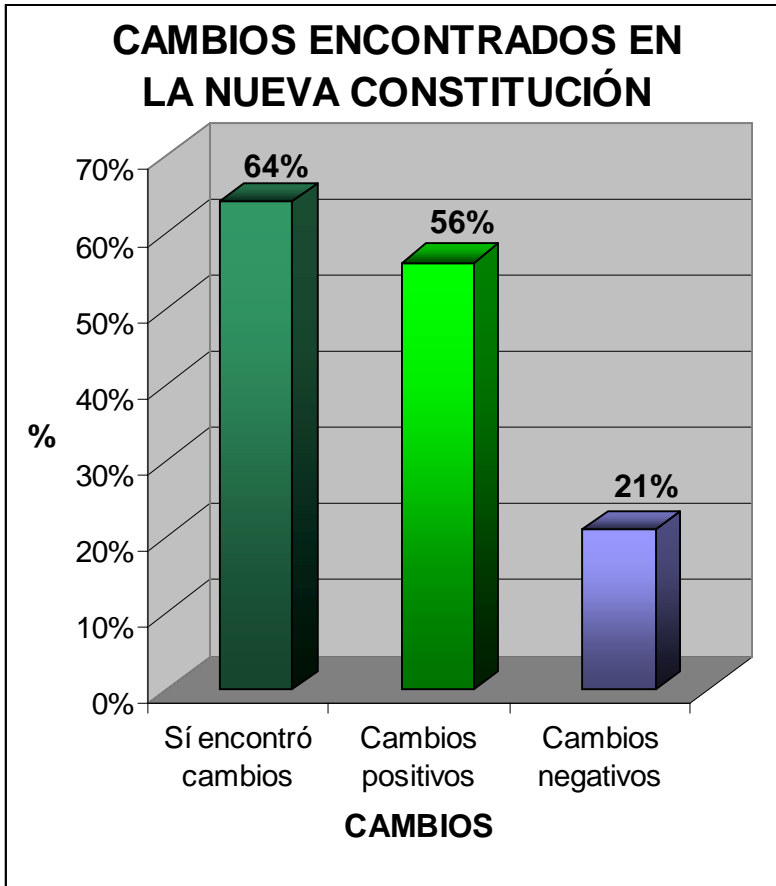
Los venezolanos coinciden en señalar que los principales problemas que aquejan al país son la inseguridad, el desempleo y la mala situación económica.

PRINCIPALES PROBLEMAS DEL PAÍS

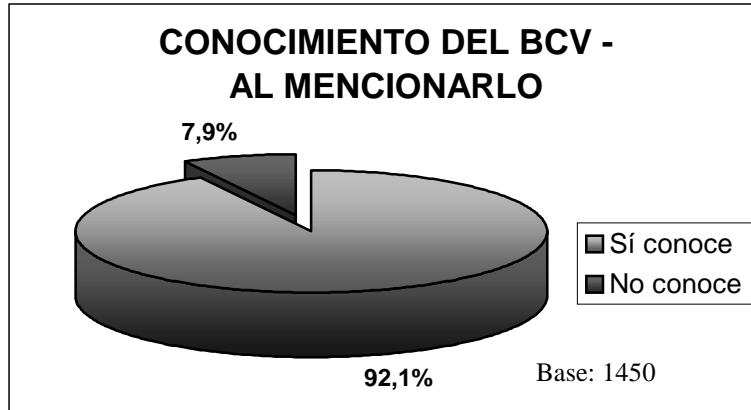
	Primera mención	Segunda mención	Tercera mención	Total
Base: 1450	%	%	%	%
Inseguridad/Delincuencia	39.4	28.0	15.7	82.8
Desempleo/ Inestabilidad Laboral	24.9	28.1	12.8	65.7
Situación económica/ Estancamiento	13.4	8.0	5.8	27.2
La educación	4.8	6.3	9.5	20.6
Inflación/alto costo de la vida	4.1	7.0	9.5	20.6
Sistema hospitalario	1.9	7.0	9.7	18.6

- En cuanto a la Constitución:

Una mayoría señaló cambios en la nueva Constitución respecto a la anterior (64%), siendo estos percibidos como positivos por un 56%. Sólo un 20% señaló cambios negativos.



- En cuanto a la imagen del Banco Central de Venezuela:
 Existe una muy fuerte asociación e identificación del logo del Banco Central de Venezuela con dicha institución. De igual manera, el BCV es una institución ampliamente conocida por la población, sobre la cual la mayoría tiene opiniones muy favorables que destacan su solidez y prestigio.
 El Banco Central de Venezuela es calificado como “eficiente o muy eficiente” en cualesquiera de sus funciones e inclusive en aquellas que no le son propias y que algunos se las adjudicaron. Esto refleja que la población tiene una imagen muy positiva de la institución.
 Desde el punto de vista de la cultura corporativa el Banco Central de Venezuela tiene una imagen altamente positiva. Se destaca significativamente en “confianza”, “seriedad”, “responsabilidad”, “prestigio” y “eficiencia”.
- A manera de reflexión, el hecho de que 92% de la muestra afirma conocer al BCV demuestra que su resultado en positivo es altísimo.
 El BCV ayuda a incrementar la conciencia económica del país.



OPINIÓN ABIERTA EN TORNO AL BCV

Base:1450	%
Es una institución sólida	23.7
Es una institución de prestigio	17.2
Es el banco principal/rector	10.5
Administra/vigila la economía del país	6.0
Guarda el tesoro nacional/fondos nacionales	5.6
Regula/controla la actividad bancaria	2.8
Respalda/apoya/subsida el sistema bancario nacional	2.7

CÓMO EL BCV AYUDA A LA ECONOMÍA DEL PAÍS

Base: 1450	%
Controlando paridad cambiaria/dólar/devaluar	7.9
Dando apoyo financiero a empresas/industrias/personas	7.7
Administrando los bienes/recursos del país	7.7
Controlando las tasas de interés	7.2
Regulando el flujo de dinero	6.8
Controlando la inflación	6.6
Controlando/manejando las divisas	6.3
No devaluando el bolívar	6.1
Dando apoyo financiero a la banca	3.4
Controlando/supervisando la actividad bancaria	3.2

INTERÉS DEL BCV HACIA LA GENTE

	Total	Clase social		Areas			
		ABC	D	Caracas	Occidente	Centro	Oriente
Base	1450	553	897	371	509	316	254
	%	%	%	%	%	%	%
Muy interesado (5)	10.3	9.6	10.8	7.8	12.4	13.0	6.7
Interesado (4)	22.5	22.2	22.6	24.5	19.4	25.0	22.4
Moderadamente interesado (3)	31.1	34.5	29.0	34.5	26.5	32.6	33.5
Poco	18.3	19.5	17.6	20.8	19.3	13.3	19.3

Interesado (2)							
Nada Interesado (1)	7.0	7.6	6.6	7.5	9.0	3.8	5.9
Promedio	3.1	3.1	3.2	3.0	3.1	3.3	3.1

ACCESIBILIDAD DEL BCV

	Total	Clase social		Areas			
		ABC	D	Caracas	Occidente	Centro	Oriente
Base	1450	553	897	371	509	316	254
	%	%	%	%	%	%	%
Muy accesible (5)	8.6	8.5	8.7	6.5	9.4	9.5	9.1
Bastante Accesible (4)	19.1	18.3	19.6	23.7	16.9	20.9	14.6
Moderadamente Accesible (3)	30.5	31.6	29.8	32.3	27.3	35.8	27.6
Poca Accesible (2)	21.2	23.9	19.6	22.9	24.2	11.7	24.8
Nada Accesible (1)	8.8	9.8	8.2	11.6	8.3	6.3	9.1
Promedio	3.0	2.9	3.0	2.9	2.9	3.2	2.9

TRANSPARENCIA DEL BCV

	Total	Clase Social		Areas			
		ABC	D	Caracas	Occidente	Centro	Oriente
Base	1450	553	897	371	509	316	254
	%	%	%	%	%	%	%
Muy Transparente (5)	10.9	9.4	11.8	10.2	13.8	8.9	8.7
Bastante Transparente (4)	29.6	28.9	30.0	38.3	25.0	27.5	28.7
Moderadamente	31.8	36.0	29.2	33.2	28.7	34.8	32.3

Transparente (3)							
Poco Transparente (2)	11.4	12.7	10.6	9.4	11.8	11.7	13.0
Nada Transparente (1)	4.8	5.4	4.3	3.5	6.7	3.2	4.7
Promedio	3.3	3.3	3.4	3.4	3.3	3.3	3.3

CERCANÍA DEL BCV

	Total	Clase Social		Areas			
		ABC	D	Caracas	Occidente	Centro	Oriente
Base	1450	553	897	371	509	316	254
	%	%	%	%	%	%	%
Muy Cercano (5)	5.2	2.9	6.7	4.3	7.7	4.1	3.1
Bastante Cercano (4)	8.8	9.6	8.2	11.3	9.2	8.9	3.9
Moderadamente Cercano (3)	22.6	24.2	21.5	25.3	21.8	21.5	21.3
Poco Cercano (2)	26.7	28.8	25.4	27.0	25.9	25.0	29.9
Nada Cercano (1)	27.2	28.8	26.2	29.9	23.4	28.8	28.7
Promedio	2.3	2.2	2.4	2.3	2.5	2.3	2.1

IMAGEN DEL BCV DE ACUERDO A CIERTOS ATRIBUTOS

	Total acuerdo/ De acuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	En desacuerdo/ Muy en desacuerdo	Promedio
Base: 1450	%	%	%	(x)
Es confiable	73.5	11.6	5.6	4.0
Es honesto	64.3	19.2	6.0	3.9
Es serio	77.2	9.0	4.1	4.1
Se preocupa por el país	66.5	16.6	6.6	3.9
Es responsable	74.3	11.1	4.2	4.0

Las decisiones que toman favorecen al país	60.8	21.0	7.8	3.8
Es una de las instituciones más prestigiosas de Venezuela	79.0	7.7	3.8	4.2
Es una institución sólida	80.4	7.3	2.8	4.2
Está bien administrada	61.1	20.6	6.7	3.8
Sus directivos son honestos	43.6	33.9	7.7	3.6
Se maneja políticamente	44.7	18.6	25.3	3.3
Posee buenos técnicos	66.8	16.8	3.4	3.9
Es eficiente	75.0	10.3	4.7	4.1
Es imparcial	58.1	19.1	11.5	3.7
Es polémico	31.9	24.8	31.0	3.1
Informa oportunamente	60.2	17.2	11.6	3.7
Produce estadísticas confiables	63.5	17.8	7.6	3.8

CAPACIDAD DEL BCV PARA ASESORAR AL GOBIERNO NACIONAL

	Total	Clase social		Areas			
		ABC	D	Caracas	Occidente	Centro	Oriente
Base	1450	553	897	371	509	316	254
	%	%	%	%	%	%	%
Muy Capacitado (5)	26.9	26.0	27.4	30.7	25.1	20.6	32.7
Capacitado (4)	50.2	53.2	48.4	58.0	45.0	57.3	40.6
Ni capacitado, Ni incapacitado (3)	7.2	8.0	6.7	5.4	7.3	8.9	7.5
Incapacitado (2)	2.8	2.7	2.9	2.2	4.1	1.3	3.1
Muy Incapacitado (1)	1.4	1.8	1.1	0.3	2.8	0.3	1.6
Promedio	4.1	4.1	4.1	4.2	4.0	4.1	4.2

- En cuanto a La Casa de Moneda:

La mayoría desconoce la expresión la “Casa de la Moneda”, así como de la existencia de la misma en Venezuela. Sin embargo, la mayoría (80%) estuvo de acuerdo en que el Banco

Central de Venezuela tuviera la “Casa de la Moneda” para fabricar monedas en el país, lo cual perciben como una forma de ahorrarle dinero a la nación.