Procuraduría Federal del Consumidor

Metodología para el cálculo de la población Potencial, Objetivo y Atendida del Programa B002

Mayo 2017

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, CP 06140 Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.
Tel: (55) 56 25 67 00 www.gob.mx/profeco

1. Definición de la población potencial, objetivo y atendida

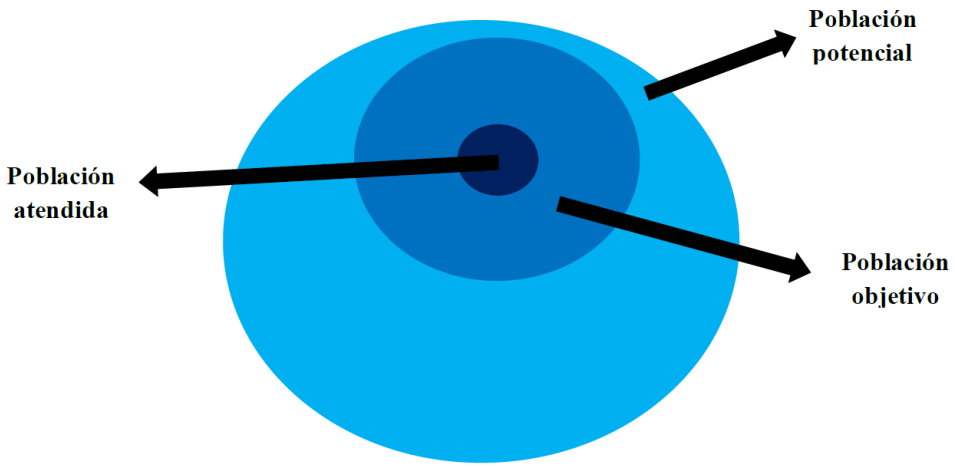
El Coneval (2015:12) define los conceptos de población objetivo, potencial y atendida como:

Definiciones del Coneval de la población potencial, objetivo y atendida	
Población potencial	Población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención.
Población objetivo	Población que el programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial.
Población atendida	Población beneficiada por el programa en un ejercicio fiscal.

En estos términos, la población atendida es, en la gran mayoría de los casos, un subconjunto de la población objetivo, y ésta, a su vez, es un subconjunto de la potencial.

Con base en estas definiciones y de acuerdo al Diagnóstico del Programa B002: “Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente” (CIDE, 2015), se establece la población potencial como 1) aquellos residentes en el territorio nacional de 15 o más años; y 2) turistas en México. La razón del corte de edad a partir de los 15 años es que ésta es la edad legal mínima para trabajar, conforme lo establece la Constitución. Se considera que a partir de que se comienzan a generar ingresos propios, la toma de decisiones de consumo responsable se vuelve más importante para el individuo. También, este corte de edad es una aproximación a la edad en la que las decisiones de consumo comienzan a recaer directamente sobre el individuo, al estar ya jurídicamente facultado para trabajar y tener la posibilidad de no depender de los padres, tutores o semejante. Los turistas se incluyen en tanto constituyen una población de alto consumo en México y de una aportación al PIB considerable (8.7% de éste en 2013, según el INEGI, 2013).

Figura 1. Representación gráfica de las proporciones de la población potencial, objetivo y atendida



Fuente: Informe final Diagnóstico del Programa B002: Promoción de una Cultura de Consumo Responsable e Inteligente (CIDE, 2015)

1.1 Definición de la población potencial

El problema que busca resolver el Programa B002 es que los consumidores no se informan para tomar decisiones de compra y que desconocen sus derechos. El problema a atender por el Programa sugiere que la población susceptible de atención son "los consumidores", pero la gran amplitud del término (todo individuo es consumidor) lleva a acotar esta definición a categorías más concretas de consumidores. Como propuesta, se plantearon dos criterios de corte siguientes:

i. Que la relación de consumo ocurra en el país (turistas en México y residentes en México).

ii. Que se refiera a consumidores soberanos (que toman decisiones de consumo con autonomía), mediante un corte en la edad mínima para trabajar establecida por la ley (15 años en adelante).

A partir de esta lógica, la conceptualización de la Población Potencial se establece como:

Personas de 15 años en adelante que habitan en México y turistas que consumen en México en un año.

Cuadro 1. Cuantificación de la población potencial

Población potencial	107,514,190	**Residentes ≥ 15 años***	78,423,336
		Turistas**	29,090,854

Fuente: Informe final Diagnóstico del Programa B002: Promoción de una Cultura de Consumo Responsable e Inteligente (CIDE, 2015)

1.2 Población objetivo

Derivado también del documento Diagnóstico se define la población objetivo del Programa. La delimitación de población potencial incluye criterios que definen a individuos que potencialmente pueden presentar el problema (no se informan para tomar decisiones de compra y desconocen sus derechos).

Un criterio importante para distinguir a la población potencial de la objetivo del Programa Presupuestario B002 es el tema del interés, o la voluntad, de obtener información para tomar una decisión de compra. En este sentido, sin duda hay muchos consumidores que podrían beneficiarse de tomar mejores decisiones de compra y, sin embargo, no muestran interés por informarse; pero muchos otros sí lo demuestran. Para el cumplimiento del propósito del programa es necesario que se cumplan dos condiciones:

- Que los consumidores propensos a buscar información utilicen los servicios del programa por su calidad y pertinencia;
- y que quienes tienen una menor propensión comiencen a acceder a esta información en función de estrategias que permitan la atracción del consumidor: reducir las barreras de entrada, atraer por contenidos y calidad, ampliar actividades de difusión.

A partir de esta lógica, la conceptualización de la población objetivo del Programa se establece como:

“Consumidores que buscan información para tomar una decisión de compra y/o para conocer sus derechos”.

De esta manera, la intervención del programa será tanto más pertinente cuanto más logre satisfacer la necesidad de información que estos consumidores demuestran.

Cálculo de la Población Objetivo del Programa

Para realizar el cálculo de la población objetivo del programa, se retoma la propuesta contenida en el Informe final Diagnóstico del Programa B002: Promoción de una Cultura de Consumo Responsable e Inteligente (CIDE, 2015).

- Se utiliza la información del Barómetro del Consumidor de Google. Tomando una de las preguntas centrales de su cuestionario como referencia, se encuentra que 86% de los encuestados mexicanos busca información antes de consumir y usa diferentes medios de información (61% recursos en línea y 71% recursos no en línea)[1].

- Considerando que la información que genera y difunde el Programa Presupuestario B002 es tanto electrónica como no electrónica, se toma el porcentaje de 86% presentado por el Barómetro del consumidor de Google, como variable proxy de los consumidores mexicanos y este porcentaje se aplica al valor de la población potencial, para saber cuál es la población máxima que el programa podría atender.

Con este 86% como ponderador, la cuantificación de la población objetivo sería la siguiente:

Cuadro 2. Cuantificación de población objetivo

Cuantificación	
Población potencial	Población objetivo (86%)
107,514,190	92,462,203

Fuente: Informe final Diagnóstico del Programa B002: Promoción de una Cultura de Consumo Responsable e Inteligente (CIDE, 2015)

[1] Aun reconociendo los límites de esta encuesta, por el sesgo de selección de tratarse sólo de personas con acceso a Internet, cabe plantearse el siguiente escenario: en el grupo de mayor propensión a la búsqueda de información, la prevalencia de búsqueda es de 86%. Es decir, que aún en condiciones propicias, no es razonable pensar que la totalidad de la población consumidora busque información.

Cuantificación de la Población atendida

Lo que mide el Programa Presupuestario B002 son los impactos o entrega de productos, esto debido, a que un consumidor puede solicitar y recibir más de un producto, porque el acceso a varios de estos es por internet , lo que implica que una misma persona puede usar el recurso en numerosas ocasiones.

Consideramos que una medición precisa de este recurso implica la medición de la frecuencia de uso, y no sólo de la cantidad de usuarios, por lo que proponemos hacer una cuantificación de la población atendida que consolide el número de suscriptores y la intensidad del uso de las plataformas digitales de los consumidores que buscan tener acceso al programa. De esta manera la población atendida por el Programa Presupuestario B002, para el año 2016 se consolida de la siguiente manera:

(Población Atendida en el periodo Enero-Diciembre 2016)

ACTIVIDAD	2016
Tiraje Revista del Consumidor (ejemplares)	421,200
Páginas vistas en el portal oficial de la Procuraduría Federal del Consumidor(www.profeco.gob.mx)*	15,707,018
Páginas vistas Revista del Consumidor en línea	4,550,115
Páginas vistas Portal del Consumidor**	474,054
twitter (seguidores)	938,029
Facebook	212,526
YouTube Profeco TV + Profeco noticias (suscriptores)	75,509
YouTube Profeco TV + Profeco noticias (reproducciones)	3,597,872
Integrantes de grupos de consumidores (padrón)	61,811
Feria Regreso a clases (Total aproximado de asistentes)	1,111,396
Quién es Quién en los Precios (Usuarios registrados)	148,091
Brújula de compra (suscriptores)	40,369
Páginas vistas en el portal oficial de la Procuraduría Federal del Consumidor VUN (www.gob.mx/profeco) Junio-diciembre 2016***	1,109,950
Total	**28,447,940**

* A partir del 30 de agosto de 2016 se re-direccionó del portal www.profeco.gob.mx a la Ventanilla Única Nacional (VUN) www.gob.mx/profeco, el resguardo de la información de la VUN está a cargo de la oficina de Estrategia Digital Nacional, el proceso para acceder a ella es realizando la solicitud a través de la Secretaría de Economía, ya se hizo esto pero aún no contamos con ella.

** El Portal del Consumidor se dio de baja a partir del mes de julio de 2016

*** Durante el mes de junio, julio y agosto de 2016 estuvieron activas tanto la página www.profeco.gob.mx como la VUN gob.mx/Profeco

2. Actualización de las cuantificaciones

- La caracterización de la población potencial deberá actualizarse con datos censales y del conteo de la población, por lo cual se actualizará cada 5 años;

- La caracterización de la población objetivo deberá actualizarse con datos censales y del conteo de la población, por lo cual se actualizará cada 5 años;

- La cuantificación de la población atendida se realizará de manera anual, ya que es el insumo para la ficha de monitoreo y evaluación que es mandatada por el CONEVAL en el Programa Anual de Evaluación, la cual es difundida a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de la Función Pública, Auditoria Superior de la Federación y Cámara de Diputados.