

Desconfían más de las gasolineras en CDMX

De acuerdo con un estudio de la Onexpo, el factor que más incide en la confianza de consumidores es el precio del combustible

NOÉ CRUZ SERRANO

—noe.cruz@eluniversal.com.mx

Los consumidores del Valle de México son los que tienen menor confianza en gasolineras, sobre todo en lo que se refiere a precios y litros completos.

Javier Díaz, cofundador de la aplicación GasGasApp, que mide la información y los datos en la toma de decisiones en el sector gasolero, indicó que esta zona tiene un nivel de confianza, medida en términos de precios y litros completos, de 77.4%, es decir, 6.2 puntos porcentuales debajo del promedio nacional.

En la presentación web *Percepción del consumidor de las gasolineras en México. A 5 años de la apertura del mercado*, llevada a cabo por la Organización Nacional de Expendedores de Petróleo (Onexpo), el especialista señaló que uno de los factores de mayor incidencia en la confianza de los consumidores es el precio de los combustibles.

De abril de 2020, cuando se registró el menor precio desde la apertura del mercado, un promedio de 15.21 pesos por litro, a julio de este año, que se reportó una media de 21.75 pesos, los combustibles han tenido un alza de 42.9% o 6.54 pesos por litro.

“El precio ha ido ganando relevancia. Hace tres o cuatro años, este factor era menos de la mitad de los factores que inciden en la decisión del consumidor, hasta ese momento, la decisión iba por el tema del servicio y marca, pero hoy el precio es el principal factor en el promedio nacional, porque servicio y marca actualmente representan entre 20% y 25%”, detalló.

En este momento, el precio es

el factor número uno y hay una diferencia entre una y otra estación en la misma localidad.

Hace cuatro años, añadió, difícilmente se veían más de un peso de diferencia en una ciudad, “y hoy vemos gasolineras en algunas ciudades que mueven entre un peso y 1.50 pesos entre el precio mínimo y máximo fijado por la autoridad, entonces sí determina la decisión del consumidor”.

Las cifras dadas a conocer por el especialista muestran que, a escala nacional, la confianza del consumidor en las estaciones de servicio por litros completos ha ido a menos, de acuerdo con información recabada entre 55 mil reseñas de conductores este año, que abarca visitas a gasolineras tanto de Pemex como privadas de BP, Mobil, Rendigas, Total, Repsol, G500, Seven, Shell, Gulf y Costco, entre otras.

Luego de la liberalización del mercado, la confianza promedio nacional del consumidor en gasolineras por litros completos alcanzó un máximo de 91.9% en el cuarto trimestre de 2020.

Sin embargo, desde este momento, se muestra una tendencia a la baja pues para el segundo trimestre de este año el porcentaje se redujo a 83.6%, es decir, hay menor confianza en estaciones de servicio por volúmenes que entregan al usuario.

No obstante, aclaró que se trata de un promedio nacional y que por regiones o entidades hay otros niveles de percepción. Por ejemplo, en Nuevo León la confianza se ubicó en 89.4%; en la región noreste, en 87.2%; y en la Ciudad de México, 77.4%.

En materia de la calidad del servicio que ofrecen las gasoli-

nerías en el país se redujo de 4.48% a 4.07% entre el segundo trimestre de 2021 y el mismo periodo de este año y, ahora está en los mismos niveles de 2018.

En rapidez del servicio también se redujo de 4.29% a 4.13% en el mismo periodo.

A pesar de ello, Javier Díaz pronosticó que 2022 se perfila para ser el año de mayor consumo de gasolinas desde que inició la pandemia.

No obstante, sostuvo que este mismo año “cae la satisfacción por litros a nivel nacional después de haber alcanzado un máximo histórico durante el cuarto trimestre de 2020”.

Es decir, si bien hubo un incremento de confianza en el sector en los últimos cuatro años, la misma se redujo en 2022.

Reiteró que los resultados observados en el Valle de México permiten prever que este mercado ofrece mayores oportunidades para ganar reputación de litros completos.

La industria se transforma, añadió, y es claro que se tendrán ganadores importantes en las preferencias de los conductores, aunque “es muy pronto para declarar a uno”. •

77.4%

EL NIVEL DE CONFIANZA

en gasolineras del Valle de México, 6.2% debajo del promedio nacional.



Tanque lleno

La confianza sobre el servicio que ofrecen las gasolineras es heterogénea.

Satisfacción por litros completos Porcentajes, segundo trimestre 2022



Fuente: GasGas Analytics.

