



GASOLINA

Programa nacional de monitoreo ★★★★★

# Satisfacción de los usuarios de gasolina en México

Junio, 2024

PETROIntelligence.com



“Una posición dominante en cualquier mercado a menudo otorga a la empresa que la ostenta una ventaja económica. Pero, una vez más, si ese potencial no se utiliza para dibujar una sonrisa en la cara de sus clientes, ni la ventaja ni la cuota de mercado perdurarán.”

Reichheld Fred, 2012,  
La pregunta decisiva 2.0, LID Editorial Empresarial.



## OBJETIVO DEL PROGRAMA

Derivado de los resultados obtenidos en el estudio **"HÁBITOS DE CONSUMO Y DETERMINANTES PARA LA ELECCIÓN DE ESTACIÓN DE USUARIOS DE GASOLINA EN MÉXICO"** se encontró la necesidad de las estaciones de gasolina en México por conocer la satisfacción de sus usuarios, toda vez que se observa una alta competencia y poca lealtad por parte de estos.

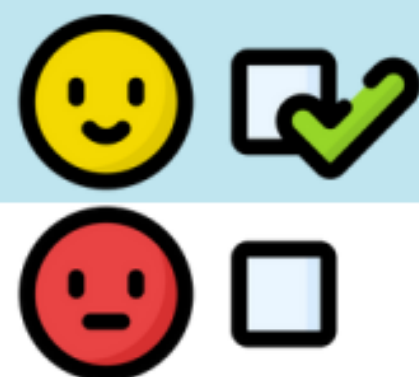
Los recursos destinados para la atracción de usuarios no generan el retorno de inversión esperado cuando no existe retención de los mismos, por tal motivo, surge la necesidad de desarrollar un programa que permita entender la satisfacción del cliente.



**PETRO PI**  
Intelligence®



El programa desarrollado por PETROIntelligence para la satisfacción del usuario se centrará en tres indicadores:



CSAT

### CUSTOMER SATISFACTION

Es una métrica utilizada para medir el nivel de satisfacción o felicidad que experimentan los clientes con un producto, servicio o interacción.



NPS

### NET PROMOTER SCORE

Es una herramienta que permite medir la lealtad de los clientes basándose en las recomendaciones. A mayor NPS, menor posibilidad existe de perder a un usuario.

Para obtener el NPS de una empresa, se utilizan preguntas para conocer a los PROMOTORES, PASIVOS Y DETRACTORES.



PROBABILIDAD  
DE REGRESAR

Se toma en cuenta el *Top two Box*; donde se manifiesta probabilidad de regresar, generando así un círculo virtuoso de recompra.

Además, obtendremos información complementaria de relevancia para las estaciones como:

- Razón de elección de dicha estación.
- Uso de esquemas de lealtad.



- El programa brindará **información cuantitativa** que permitirá identificar la demanda del mercado local.
- Las estaciones de servicio **recopilarán información** de los consumidores a través de un código QR proporcionado por PETROIntelligence.
- Cada estación de servicio será copropietaria de la información recopilada en su establecimiento.
- La información se recopilará bajo los lineamientos de privacidad y uso de datos confidenciales que marca la ley.
- La suscripción del programa será **gratuita**.
- PETROIntelligence publicará de manera mensual las estaciones con mayor nivel de satisfacción.





# DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA



Encuesta disponible en estaciones



Solicitar a los usuarios que contesten al momento de la compra



Formato amigable para maximizar respuestas



Recopilación de base de datos



**Reporte mensual de los indicadores de la estación**

**1. ¿Cuál fue el motivo por el cual llegaste a cargar hoy a esta estación?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Es mi estación favorita           | <input type="checkbox"/> Es la que rinde más              |
| <input type="checkbox"/> Es la que me queda más cerca      | <input type="checkbox"/> Me quedaba de paso               |
| <input type="checkbox"/> Es la que tiene el mejor precio   | <input type="checkbox"/> Cuento con su esquema de lealtad |
| <input type="checkbox"/> Es la que ofrece litros completos | <input type="checkbox"/> Otro ¿cuál? _____                |

**2. De 1 a 10, donde 1 es "no recomendaría esta estación" y 10 es "recomendaría esta estación" ¿Qué tan dispuesto estarías a recomendar esta estación?**



Si calificas como DETRACTOR de 1 a 6,  
**¿Qué atributos debería mejorar la estación de carga para que estés dispuesto a recomendarla?**

---

Si calificas como PASIVO de 7 u 8,  
**Si pudieras mejorar un sólo aspecto para que estés dispuesto a recomendar la estación de gasolina ¿Qué debería ser?**

---

Si calificas como PROMOTOR de 9 o 10,  
**¿Qué es lo que más valoras de la estación de carga?**

---

**3. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la limpieza de la estación?**



**4. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la amabilidad del personal en la estación?**



**5. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con el tiempo de espera en la estación?**



**6. ¿Qué tan satisfecho te encuentras en general con su visita el día de hoy?**



**7. ¿Qué tan probable es que vuelvas a cargar combustible en esta estación?**



**8. ¿Cuentas con el esquema de lealtad de la estación de servicio?**

**NO**

**SÍ**

- PETROIntelligence procesará la información de cada estación de servicio **sin costo un reporte mensual personalizado**, donde cada estación podrá consultar sus indicadores NPS, CSAT y probabilidad de REGRESAR, así como otra información de interés de sus clientes.
- El reporte mensual estará **disponible vía plataforma web**. El acceso a la plataforma será restringido, para lo cual cada estación tendrá sus credenciales de acceso, y sólo podrá consultar la información y reportes de su establecimiento.
- La información recolectada por PETROintelligence podrá ser solicitada por la estación de servicio en **archivo XLS**, de manera adicional al reporte mensual.





REPORTE MENSUAL

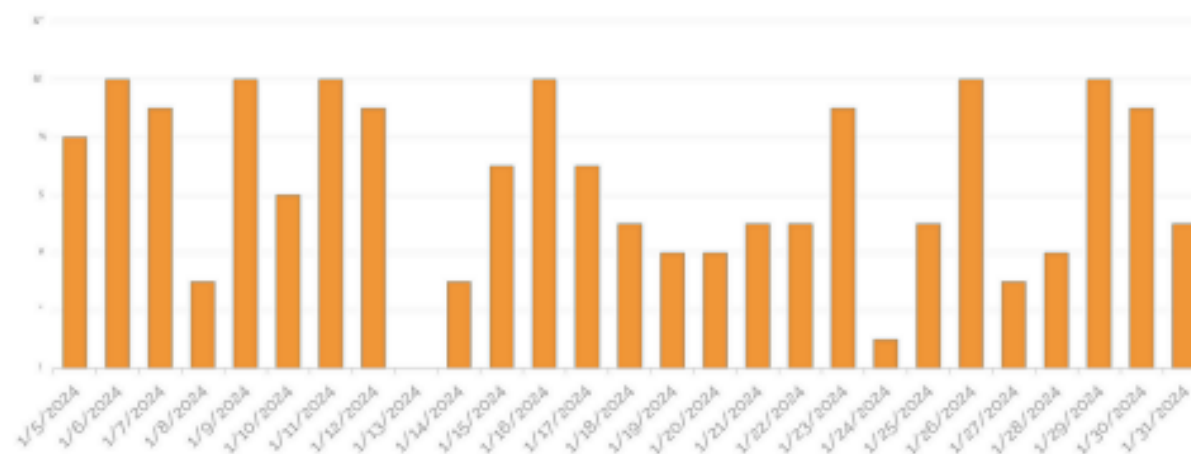


# Reporte individual gratuito de satisfacción

Edición Junio, 2024



## Cantidad de encuestas contestadas por día

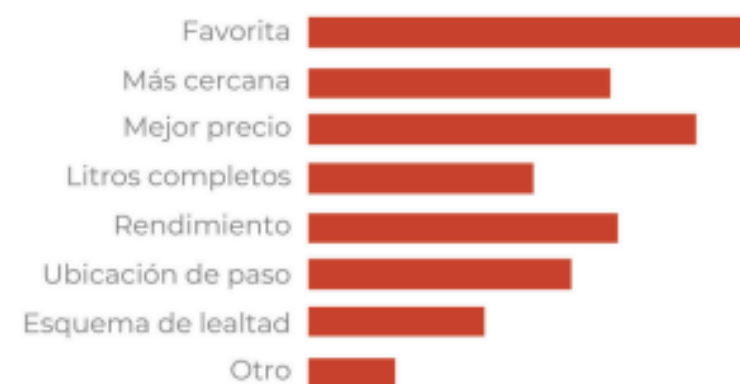


## CSAT



70% en satisfacción

## ¿Por qué llegaste a cargar hoy a esta estación?



**1,120**

Encuestas contestadas

**70%**

Encuestas contestadas por completo

## Probabilidad de regresar



**70%**

## Limpieza



70% en satisfacción

## Amabilidad



65% en satisfacción

## Tiempo en espera



90% en satisfacción

## Esquema de lealtad



■ Sí ■ No

PETROIntelligence habilitará reportes gratuitos con los indicadores estatales para fines comparativos

**PLATAFORMA PNUG**  
<https://petrointelligence.com/satisfaccion/reportes.php>



## LEVANTAMIENTO DE LA ENCUESTA

- Existen momentos clave que podemos aprovechar para levantar la encuesta en nuestras estaciones de servicio
- A mayor cantidad de encuestas, mayor fiabilidad de los resultados
- Es importante que el despachador invite al automovilista a llenar la encuesta indicando que es muy breve

**PETROPI**  
Intelligence®



## ¿CÓMO LEVANTAR EL

Programa nacional de monitoreo ★★★★★

## Satisfacción de los usuarios de gasolina en México?

Por: PETROIntelligence

- Código QR en la estación al alcance del automovilista
- Código QR en el uniforme de los despachadores
- **Smartphone o Tableta proporcionada por el despachador en tanto se realiza la carga**
- Código QR en el ticket de recibo
- Código QR en el portal de facturación
- Enlace API
- Código QR en el portal de facturación facturagas de

**ATIO**  
GROUP 



- PETROIntelligence busca generar menciones para las estaciones que sobresalgan en la atención al cliente
- Por tal motivo, de forma mensual se harán reconocimientos y menciones a las estaciones con mayor nivel de satisfacción\*

**A NIVEL  
NACIONAL**



**Reconocimiento** a la estación con mayor nivel del índice PNUG\*\*



Mención a la estación con mayor CSAT



Mención a la estación con mayor NPS



Mención a la estación con mayor PR

**POR ESTADO**



**Reconocimiento** a la estación con mayor nivel del índice PNUG\*\*



Mención a la estación con mayor CSAT



Mención a la estación con mayor NPS



Mención a la estación con mayor PR

\*En los Términos y Condiciones está establecida la mecánica de reconocimientos y menciones, la cual contempla un plazo para las estaciones que no desean que su nombre sea mencionado de forma pública

\*\***ÍNDICE PNUG:** contempla los tres indicadores importantes, ponderando por relevancia teórica para la satisfacción del usuario. A NPS se le otorga 45% de la ponderación, CSAT 35% y Probabilidad de Retorno 20%. De acuerdo con la calificación obtenida en cada indicador, se hará la ponderación para obtener la calificación del Índice PNUG

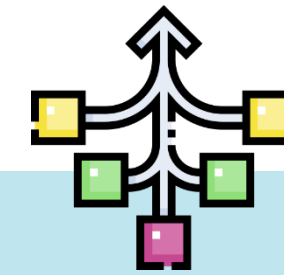


- PETROIntelligence busca robustecer el análisis y comprensión de la información generada en el programa por medio de servicios premium
- Ello contempla:



### **Preguntas adicionales**

- Posibilidad de levantar hasta 10 preguntas adicionales en la encuesta
- Plataforma para lectura de la información adicional
- Acompañamiento para el correcto diseño del cuestionario adicional



### **Consolidación de información**

- Grupos de Interés Económico podrán solicitar la consolidación de la plataforma, lo cual les permitirá una lectura más rápida de los indicadores entre sus estaciones



### **Comparativo municipal**

- PI otorgará un reconocimiento mensual a la estación con mayor nivel de satisfacción, lo cual servirá como parámetro, sin embargo, en el servicio premium, se podrá ofrecer un comparativo municipal para saber cómo se ubican respecto a la competencia



# COMPARATIVO DE SERVICIOS



	Versión Gratuita	Versión Premium
Reporte individual (a nivel estación)	✓	✓
Número de estaciones por cuenta	3	Ilimitadas
Interacción por filtros (mes, tipo de consumidor, horario, etc)		✓
Comparativa vs mes anterior		✓
Reporte corporativo		✓
Cantidad de usuarios	1	Ilimitadas
Reporte actualizado en tiempo real	✓	✓
Comparativo nacional y estatal	✓	✓
Comparativo municipal		✓
Configuración de objetivos mensuales		✓
Descarga de la base de datos del mes corriente	✓	✓
Descarga de la base de datos de meses anteriores		✓
Número de preguntas obligatorias	11	11
Número de preguntas personalizadas		10
Acompañamiento para el diseño de encuestas		✓
Alertamiento especial para notificaciones negativas en tiempo real (email y app)		✓
Aplicación móvil operativa en sistema iOS y Android		✓
Integración ejecutiva en ControlGAS de Grupo Atio	✓	✓



- PETROIntelligence está comprometido con la masificación del producto, por tal motivo, los precios contemplados en el servicio premium buscan ser lo más bajos posibles

### ESQUEMA DE PRECIOS

NÚMERO DE ESTACIONES	PRECIO MENSUAL POR ESTACIÓN
1 a 5 estaciones	\$500 pesos + I.V.A.
6 a 10 estaciones	\$450 pesos + I.V.A.
11 a 25 estaciones	\$400 pesos + I.V.A.
26 a 100 estaciones	\$300 pesos + I.V.A.
Más de 100 estaciones	\$250 pesos + I.V.A.

El programa de monitoreo de satisfacción de los usuarios de gasolina en México se llevará a cabo bajo el siguiente esquema:

Programa Nacional de Monitoreo de Satisfacción de Usuarios de Gasolina en México	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Socialización del programa de monitoreo para suscripciones de estaciones	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
Desarrollo de la plataforma de monitoreo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
Generación de códigos QR para las estaciones afiliadas											■	■	■	■						
Prueba piloto															■	■				
Lanzamiento del programa de monitoreo																	■			

El cronograma puede ajustarse, en caso de que algunas etapas terminen antes de lo programado



## MECÁNICA DE SUSCRIPCIÓN

- Todas las estaciones se pueden registrar. Sólo escanea el código QR de esta lámina.
- La suscripción **no tiene costo.**
- Se tienen que aceptar los **Términos y Condiciones** del programa, los cuales se basan principalmente en:
  - Otorgar el permiso a PETROIntelligence para que pueda utilizar los datos de forma anónima para la elaboración de estudios.
  - La responsabilidad de la estación de **poner el código QR en sus instalaciones y puntos de venta, así como difundirlo en sus redes sociales y otros canales de comunicación.**
  - En caso de no obtenerse 30 encuestas al mes, no se podrá garantizar la fiabilidad de la muestra.
  - Designar a un enlace con PETROIntelligence.

# PETROPI Intelligence®

PETROIntelligence es una consultora boutique **enfocada al sector energético** mexicano, se trata de la fusión de: 1) una agencia de análisis económico y regulatorio, 2) una empresa de inteligencia de mercado y 3) una fábrica de software.

Desarrolla planes de negocio y ejecuta estudios de mercado e investigaciones para **proyectos de infraestructura energética**, gasolineras y empresas transnacionales.

Recolecta y genera información valiosa para las empresas que buscan planear y definir sus **estrategias comerciales**.

Publica **información de manera gratuita**, como "La Fotografía del Sector Gasolinero en México", única publicación en el país que sigue la evolución del sector gasolinero mes a mes.

Participa activamente con diversos medios de comunicación, asociaciones empresariales e instituciones educativas y políticas para la **asesoría, difusión y análisis** de tendencias y políticas públicas para el desarrollo del sector energético en México.

**Desarrolla software** como: boletines para ductos, buques y terminales y plataformas de procesamiento y reporte de datos, así como aplicaciones móviles.

Actualmente, colabora en proyectos en Argentina, Colombia y Perú.



<https://petrointelligence.com/satisfaccion>  
satisfaccion@petrointelligence.com