



Informe de resultados

“Aceptabilidad del autoservicio en la carga de combustibles líquidos”

Junio, 2025

Especialmente
preparado para



- 01 Objetivos y ficha metodológica
- 02 Principales indicadores
- 03 Características de los entrevistados
- 04 Conclusiones



01

Objetivos y ficha metodológica

Objetivos

- 🎯 Evaluar la disposición de los consumidores del AMBA a utilizar el autoservicio de combustible.
- 🎯 Identificar si existen diferencias según edad, género y tipo de vehículo para el cual carga.
- 🎯 Detectar si influyen los medios de pago (efectivo vs. electrónicos).
- 🎯 Conocer si hay cambios en la percepción de seguridad.
- 🎯 Medir el impacto que tendría un incentivo económico (descuento) sobre la decisión de optar por esta modalidad.
- 🎯 Describir hábitos de consumo: en dónde, cuánto, cómo, para qué (comercial/ personal).

Generar insumos útiles para la toma de decisiones sobre comunicación o implementación de esta modalidad en estaciones de servicio



Ficha metodológica



Metodología:

Cuantitativa sobre la base de encuestas autoadministradas vía un panel online



Universo:

Varones y mujeres de entre 18 y 65 años, que cargan naftas premium, comunes y/o Diesel (se excluyeron los que consumen gas licuado), lo hacen al menos 1 vez cada 2 semanas.

Puede ser para uso personal o comercial.



Cuotas:

Solo a efectos de evitar el sesgo de autoselección en el panel, se establecieron cuotas soft de edad, género (60% varones, 40% mujeres) y región geográfica (30% CABA, 70% Gran Buenos Aires).



Fecha de campo:

Mayo, 2025



Muestra:

600 casos finales



Instrumento de medición:

Cuestionario autoadministrado, de 15 minutos de duración, que incluye preguntas cerradas y abiertas.

NO se utilizaron estímulos visuales en el cuestionario, sólo se mostró la descripción de los conceptos y el proceso de carga

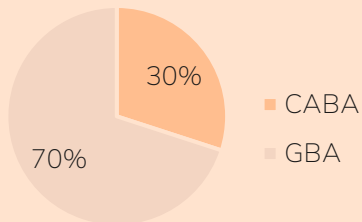
Distribución final de la muestra:

¿A quiénes entrevistamos?

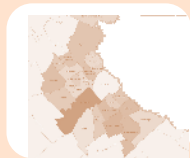
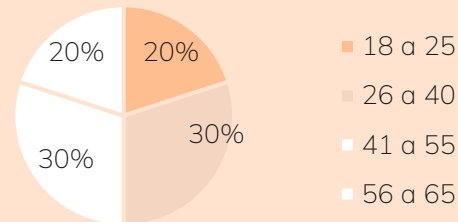
Cuotas establecidas antes de salir a campo para evitar sesgos de autoselección



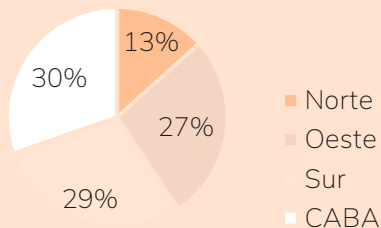
REGIÓN



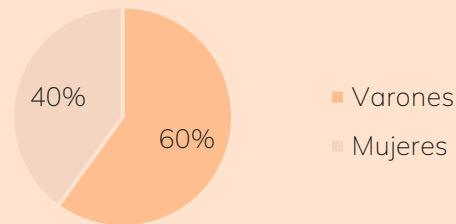
EDAD



ZONA



GÉNERO



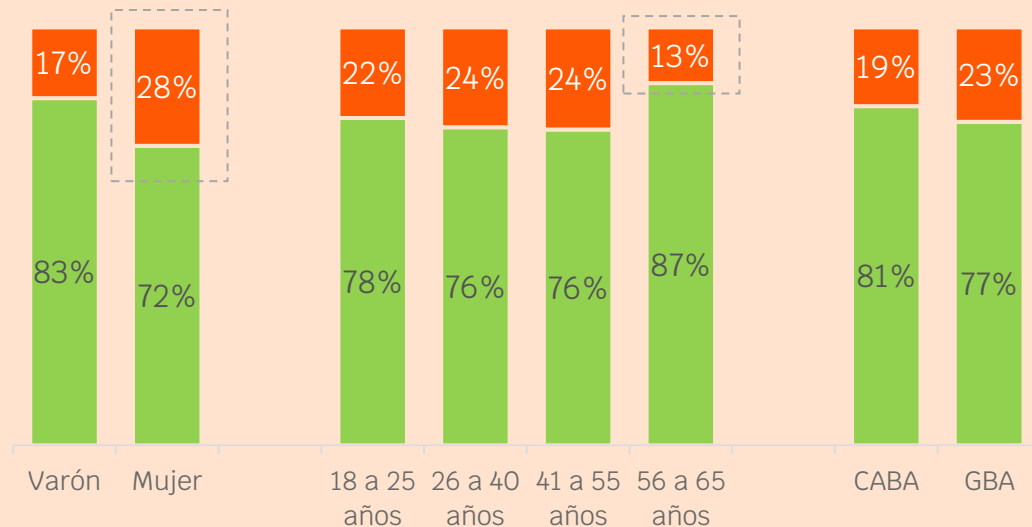


02

Principales indicadores

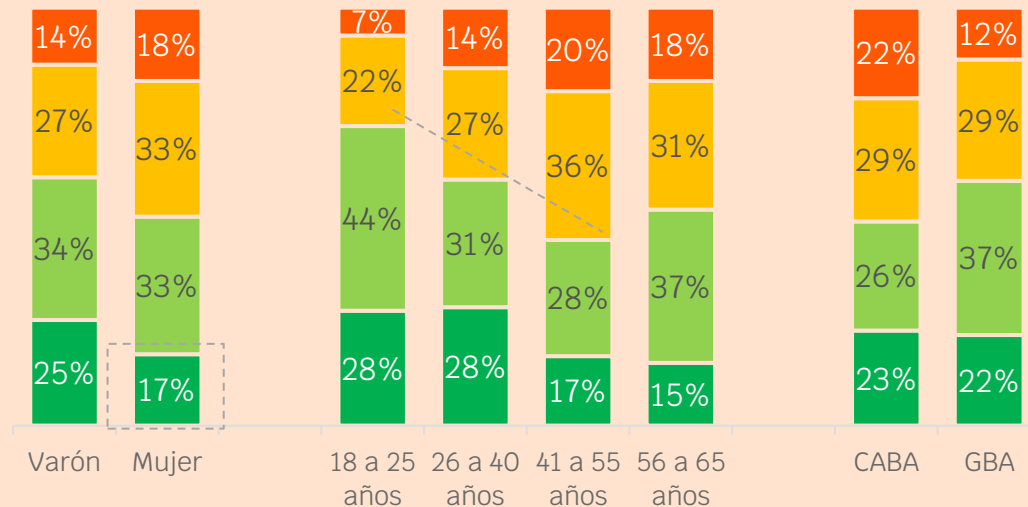
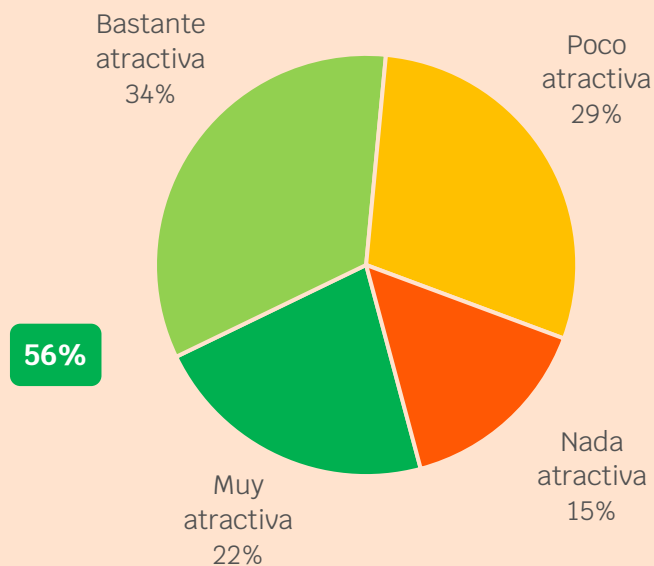
Conocimiento sobre la normativa de autoservicio

P1. ¿Escuchaste hablar sobre la normativa que permite que los consumidores puedan cargar el combustible por sí mismos en algunas Estaciones de Servicio, sin la intervención de un playero?



Nivel de atractivo del autoservicio

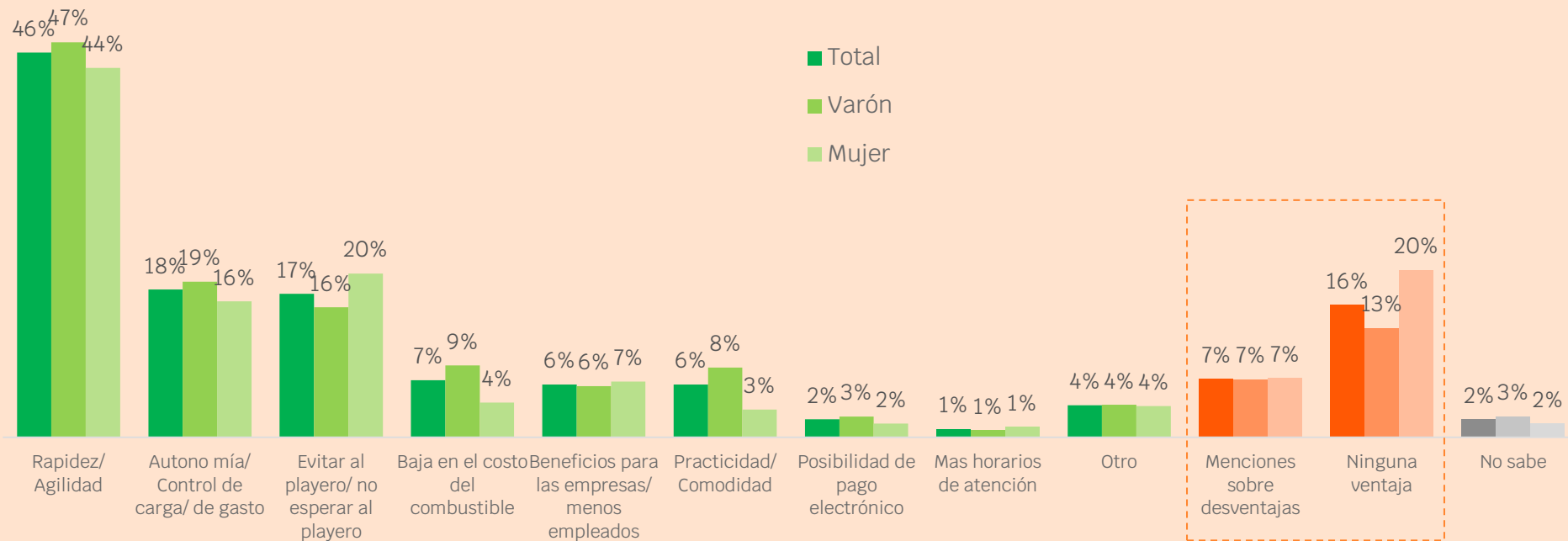
P2. Pensando en la posibilidad de que pudieras cargar vos mismo el combustible a tu vehículo en las Estaciones de Servicio
¿Cuán ATRACTIVA te resulta esta posibilidad?



Ventajas imaginadas del autoservicio

P3a. Tomando en consideración lo que hayas escuchado o sepas sobre cargar uno mismo combustible en las estaciones de servicio ¿Cuáles son las ventajas? Por favor, describí tu respuesta lo más detalladamente posible. RESPUESTAS ESPONTÁNEAS.

Los entrevistados menciona una o más ventajas, por lo mismo la suma del gráfico es superior a 100%



Respuestas espontáneas mencionadas sobre las **Ventajas** del autoservicio

P3a. Tomando en consideración lo que hayas escuchado o sepas sobre cargar uno mismo combustible en las estaciones de servicio ¿Cuáles son las ventajas? Por favor, describí tu respuesta lo más detalladamente posible. RESPUESTAS ESPONTÁNEAS.

Selección de respuestas textuales de los entrevistados de las tres categorías más respondidas

1°

**Rapidez/ agilidad/
practicidad**

“Estaría muy bueno en cuanto a la rapidez de la carga, el playero solo tendría que ocuparse de cobrar”

“La ventaja de poder cargar combustible te ahorras el tiempo de espera y es más rápido de accionar”

“Las ventajas esta en la rapidez de cargar ya que cada usuario tendrá conciencia de no tardar tanto”

2°

Autonomía/ Control de la carga/ del gasto

“Creo que daría más seguridad a uno mismo porque uno no sabe si el playero carga lo que le piden”

“Que estás seguro de cuánto cargas y no gastas de más”

“Uno puede cargar independiente y decidir en el momento cuánto quiere cargar”

3°

Evitar al playero/ No esperar al playero

“La perdida de tiempo con los playeros. Tardan en atender y ponen la carga en despacio para trabajar menos”

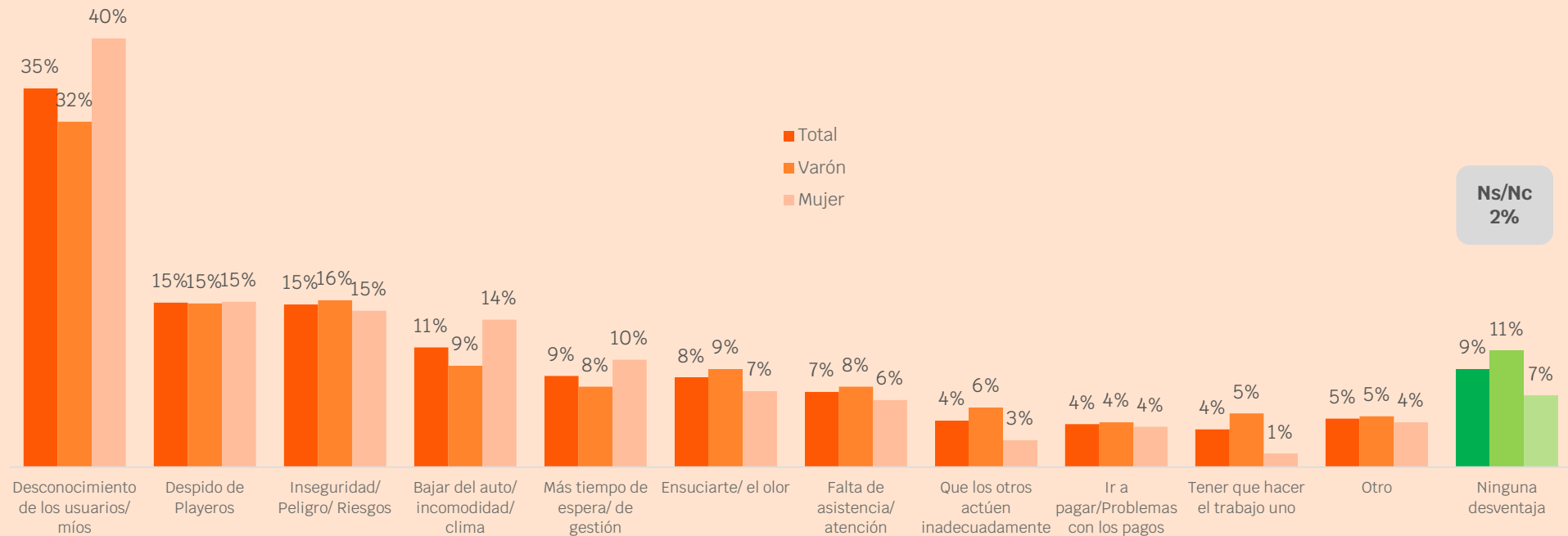
“Las ventajas son que no tenés que esperar al playero si esta con otro cliente, amigo, etc.”

“No sentirse obligado a dejar propina que hoy en día cuesta y mucho”

Desventajas imaginadas del autoservicio

P3b. ¿Y cuáles son las desventajas de cargar uno mismo el combustible? Por favor, describí tu respuesta lo más detalladamente posible. RESPUESTAS ESPONTÁNEAS.

Los entrevistados
menciona una o más
desventajas, por lo mismo
la suma del gráfico es
superior a 100%



Respuestas espontáneas mencionadas sobre las **Desventajas** del autoservicio

P3b. ¿Y cuáles son las desventajas de cargar uno mismo el combustible? Por favor, describí tu respuesta lo más detalladamente posible. RESPUESTAS ESPONTÁNEAS.

Selección de respuestas textuales de los entrevistados de las tres categorías más respondidas

1°

Desconocimiento de los usuarios/ míos

“Creo que puede provocar un gran desperdicio del producto por gente que no sepa utilizar el expendedor”

“La inexperiencia en saber cómo se utiliza correctamente y de forma segura el despacho de combustible”

“Es posible que uno haga lío hasta que aprenda, como derramar y salpicar combustible (sobre todo con la moto)”

2°

Despido de playeros

“Gente adulta quizás le cueste más, además de que playeros perderán empleo”

“Que quitás un puesto de trabajo a otra persona, en este caso, el playero”

“Le sacamos el trabajo a los playeros y no está bueno”

3°

Inseguridad/ peligro/ riesgos

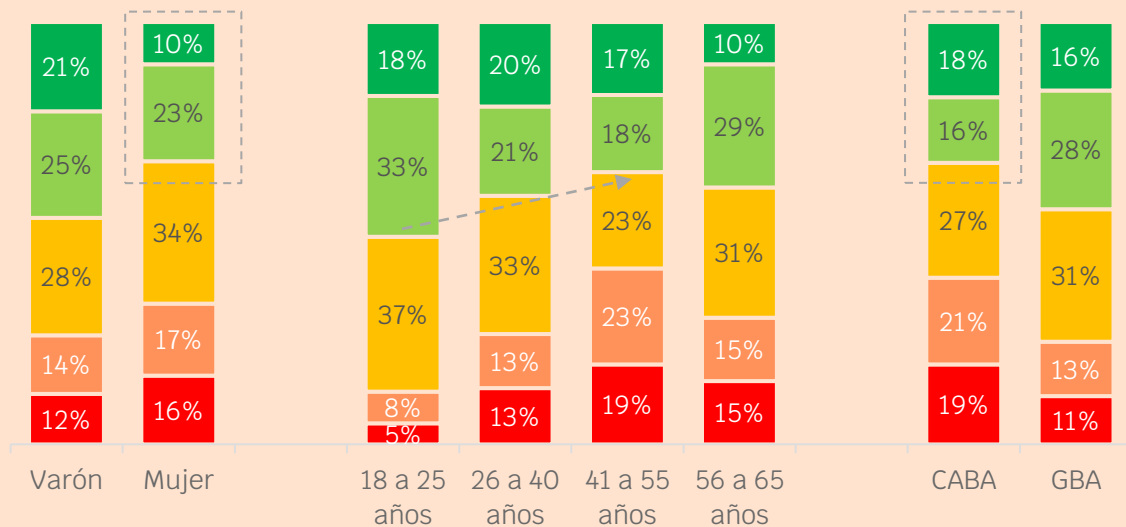
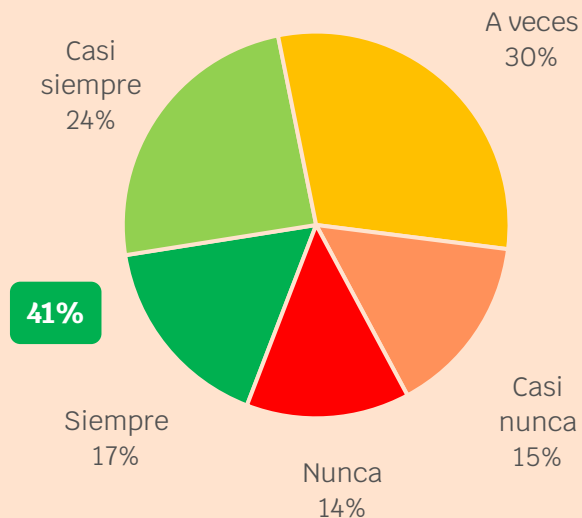
“Es riesgoso, no conocemos el proceso. Todos tocan todo.”

“Es un peligro manipular combustible”

“No me gusta. Me parece peligroso.”

Frecuencia de carga imaginada

P4_1. ¿Si el autoservicio se implementara en muchas estaciones, creés que lo usarías siempre, casi siempre, a veces, casi nunca o nunca?"



Presentación de los conceptos

Las imágenes son sólo ilustrativas, no se utilizaron en el cuestionario en campo

“Pensando en la posibilidad de que pudieras **cargar vos mismo** el combustible a tu vehículo y **acercarte a un asistente de la Estación de Servicio para pagar** el monto cargado”

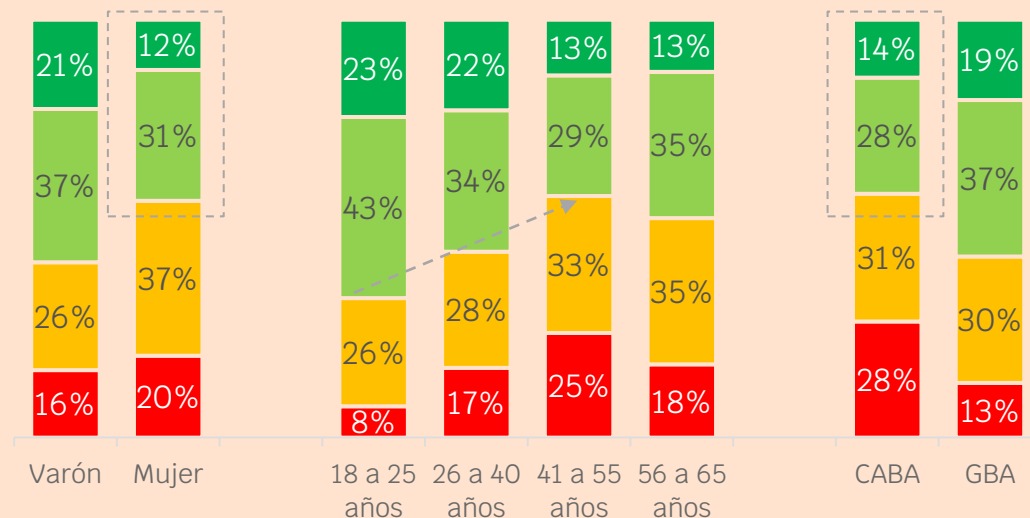
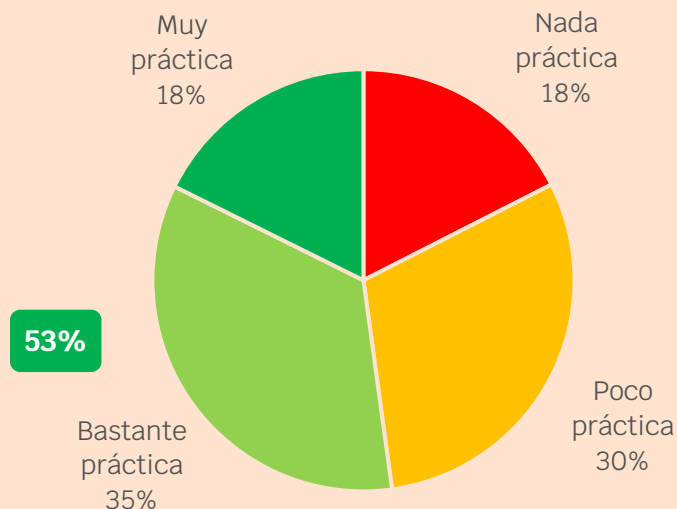


“Pensando en la posibilidad de que pudieras **cargar vos mismo** el combustible a tu vehículo y **pagar con tarjeta de débito, crédito o QR en el surtidor**”



Practicidad: carga y pago al asistente

p4b_1. Pensando en la posibilidad de que pudieras cargar vos mismo el combustible a tu vehículo y acercarte a un asistente de la Estación de Servicio para pagar el monto cargado ¿Cuán PRÁCTICA te resultaría la posibilidad de cargar por tu cuenta y pagar luego al asistente?

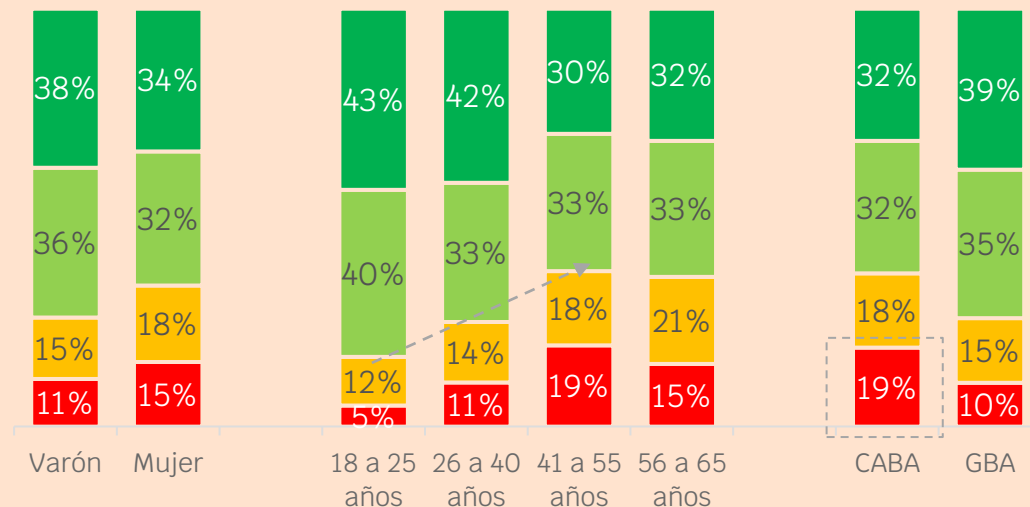
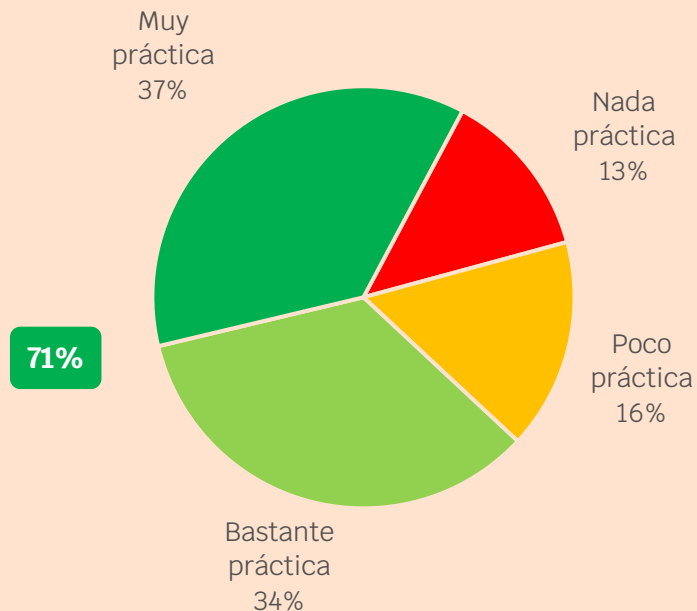


Las imágenes son sólo ilustrativas, no se utilizaron en el cuestionario en campo

Base: Total entrevistados (n=600)

Practicidad: carga y pago autónomo

P5_1. Pensando en la posibilidad de que pudieras cargar vos mismo el combustible a tu vehículo y pagar con tarjeta de débito, crédito o QR en el surtidor ¿Cuán PRÁCTICA te resultaría la posibilidad de cargar vos mismo y pagar con medios electrónicos en el surtidor?



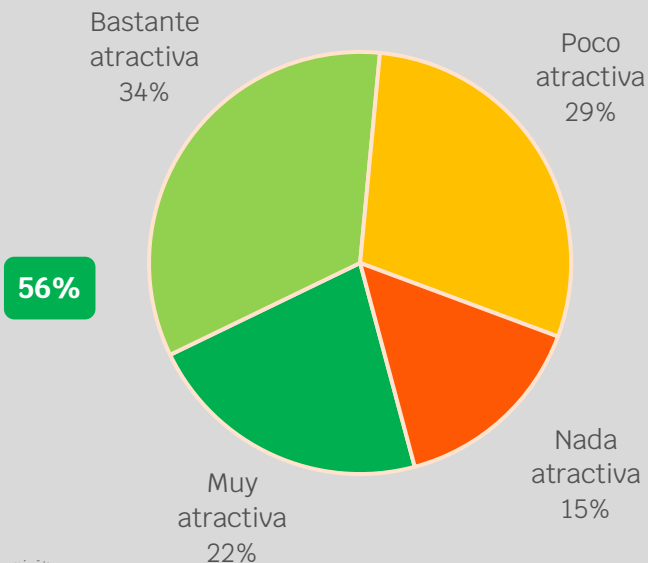
Las imágenes son sólo ilustrativas, no se utilizaron en el cuestionario en campo

Base: Total entrevistados (n=600)

Resumen: atractivo general y practicidad de los conceptos evaluados

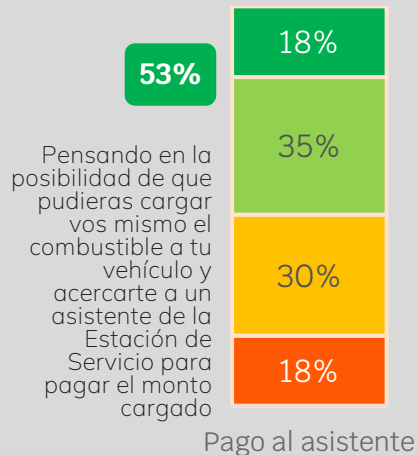
Sin mencionar forma de pago

Pensando en la posibilidad de que pudieras cargar vos mismo el combustible a tu vehículo en las Estaciones de Servicio



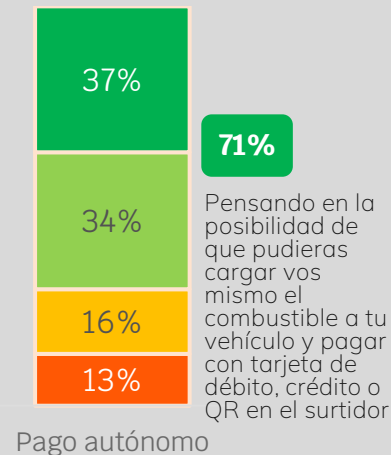
Mencionando dos formas de pago diferentes

Las imágenes son sólo ilustrativas, no se utilizaron en el cuestionario en campo



Pago al asistente

- Muy práctica
- Bastante práctica
- Poco práctica
- Nada práctica



Pago autónomo

Presentación del concepto general **neutralizando** la forma de pago

Las imágenes son sólo ilustrativas, no se utilizaron en el cuestionario en campo

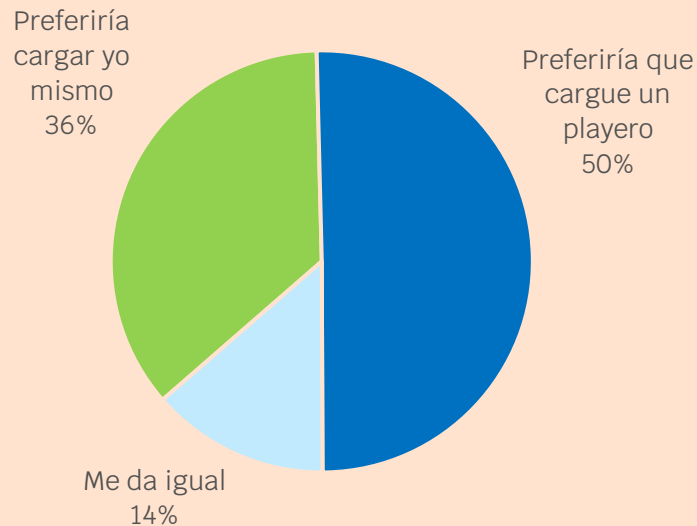
“Para las siguientes preguntas quisiera que te imaginaras la situación al cargar nafta vos mismo:

- ✓ Te bajás del vehículo,
- ✓ Abrís el tanque de combustible
- ✓ Tomás la manguera y la ubicás en la boca del tanque,
- ✓ Seleccionás el monto o los litros a cargar
- ✓ Cuando termina, pagás con débito, crédito o QR en el surtidor, o en efectivo a un asistente de la estación.



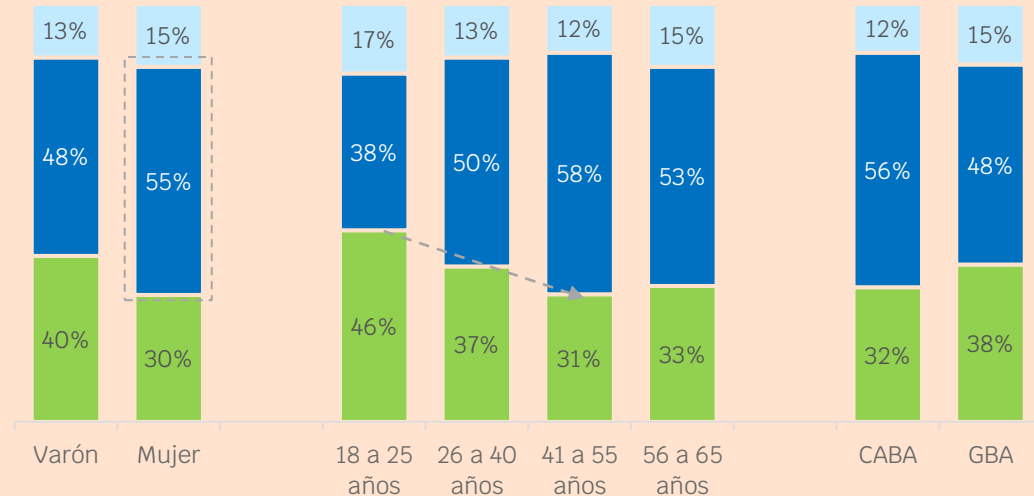
Elección de playero o autoservicio

P6. Pensando en la situación de cargar nafta que leíste recién, si en una Estación de Servicio tuvieras la oportunidad de elegir entre cargar vos mismo o hacerlo a través de un playero, ¿qué elegirías?



"Para las siguientes preguntas quisiera que te imaginaras la situación al cargar nafta vos mismo:

- ✓ Te bajás del vehículo,
- ✓ Abrís el tanque de combustible
- ✓ Tomás la manguera y la ubicás en la boca del tanque,
- ✓ Seleccionás el monto o los litros a cargar
- ✓ Cuando termina, pagás con débito, crédito o QR en el surtidor, o en efectivo a un asistente de la estación.



Elección de playero o autoservicio: puntos y reducción del tiempo de carga

P7. Si te ofrecen puntos o beneficios de un sistema de recompensas por cargar vos mismo en lugar de que lo haga un playero, ¿qué elegirías?

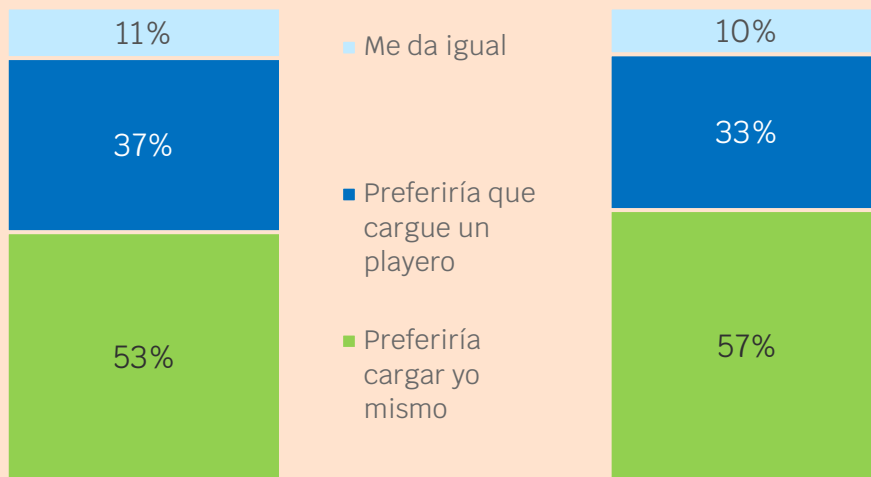
P8. Si reducís el tiempo de espera por cargar vos mismo en lugar de que lo haga un playero, ¿qué elegirías?

"Para las siguientes preguntas quisiera que te imaginaras la situación al cargar nafta vos mismo:

- ✓ Te bajás del vehículo,
- ✓ Abrís el tanque de combustible
- ✓ Tomás la manguera y la ubicás en la boca del tanque,
- ✓ Seleccionás el monto o los litros a cargar
- ✓ Cuando termina, pagás con débito, crédito o QR en el surtidor, o en efectivo a un asistente de la estación.



Las imágenes son sólo ilustrativas, no se utilizaron en el cuestionario en campo



Si te ofrecen puntos o beneficios de un sistema de recompensas por cargar vos mismo en lugar de que lo haga un playero

Si reducís el tiempo de espera por cargar vos mismo en lugar de que lo haga un playero

Elección de playero o autoservicio: descuentos sobre el pago total

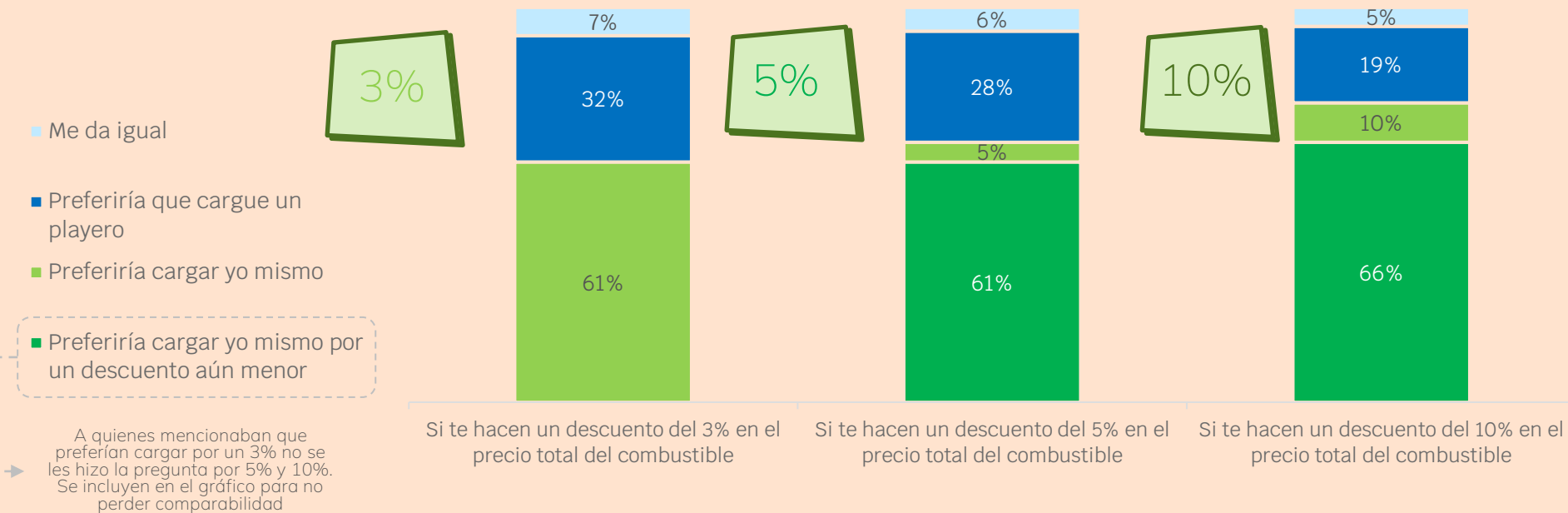
P9. Si te hacen un descuento del 3% en el precio total del combustible por cargar vos mismo en lugar de que lo haga un playero, ¿qué elegirías?

P10. Si te hacen un descuento del 5% en el precio total del combustible por cargar vos mismo en lugar de que lo haga un playero, ¿qué elegirías?

P11. Si te hacen un descuento del 10% en el precio total del combustible por cargar vos mismo en lugar de que lo haga un playero, ¿qué elegirías?

"Para las siguientes preguntas quisiera que te imaginaras la situación al cargar nafta vos mismo:

- ✓ Te bajás del vehículo,
- ✓ Abrís el tanque de combustible
- ✓ Tomás la manguera y la ubicás en la boca del tanque,
- ✓ Seleccionás el monto o los litros a cargar
- ✓ Cuando termina, pagás con débito, crédito o QR en el surtidor, o en efectivo a un asistente de la estación.



Elección de playero o autoservicio: otras situaciones

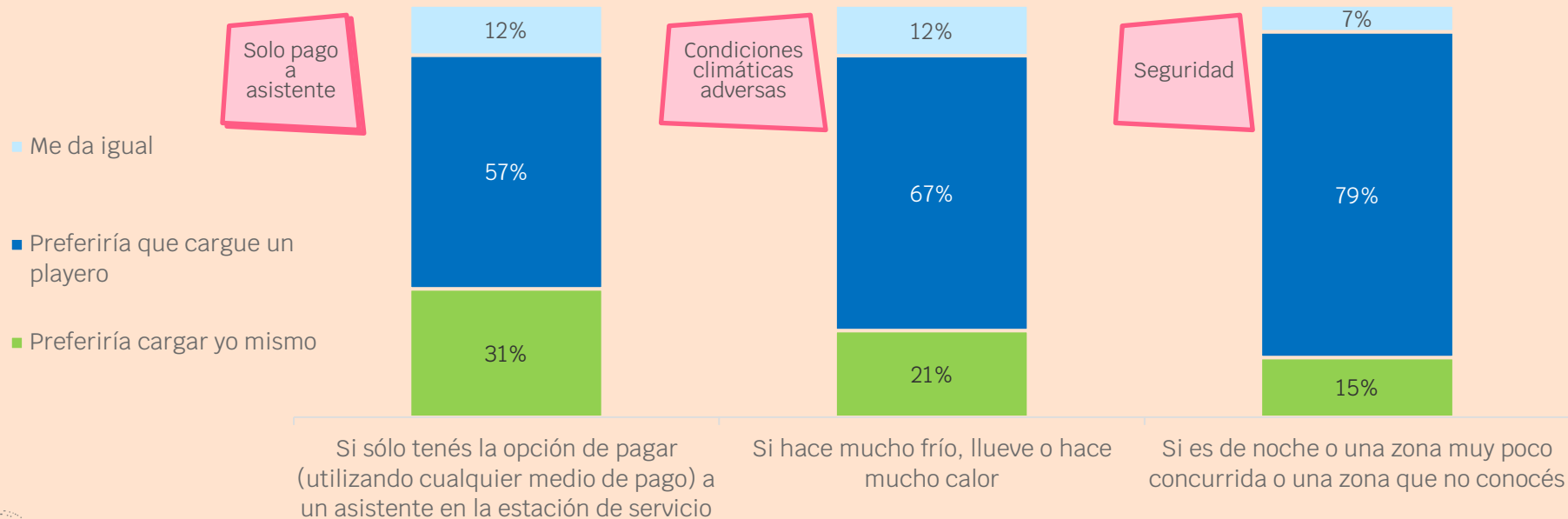
P12. Si sólo tenés la opción de pagar (utilizando cualquier medio de pago) a un asistente en la estación de servicio, ¿preferirías cargar vos mismo el combustible o que cargue un playero?

P13. Si hace mucho frío, llueve o hace mucho calor, ¿preferirías cargar vos mismo o que cargue un playero?

P14. Si es de noche o una zona muy poco concurrida o una zona que no conocés, ¿preferirías cargar vos mismo o que cargue un playero?

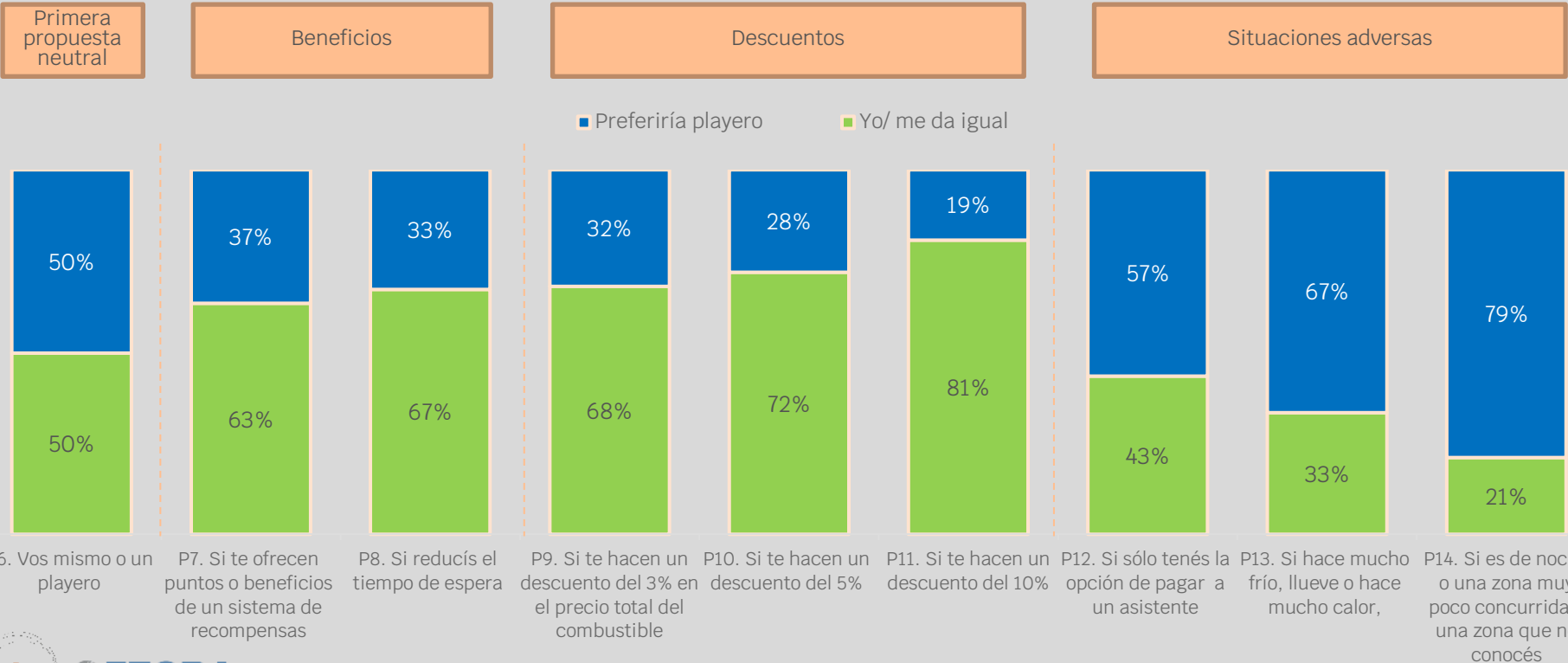
"Para las siguientes preguntas quisiera que te imaginaras la situación al cargar nafta vos mismo:

- ✓Te bajás del vehículo,
- ✓Abrís el tanque de combustible
- ✓Tomás la manguera y la ubicás en la boca del tanque,
- ✓Seleccionás el monto o los litros a cargar
- ✓Cuando termina, pagás con débito, crédito o QR en el surtidor, o en efectivo a un asistente de la estación.



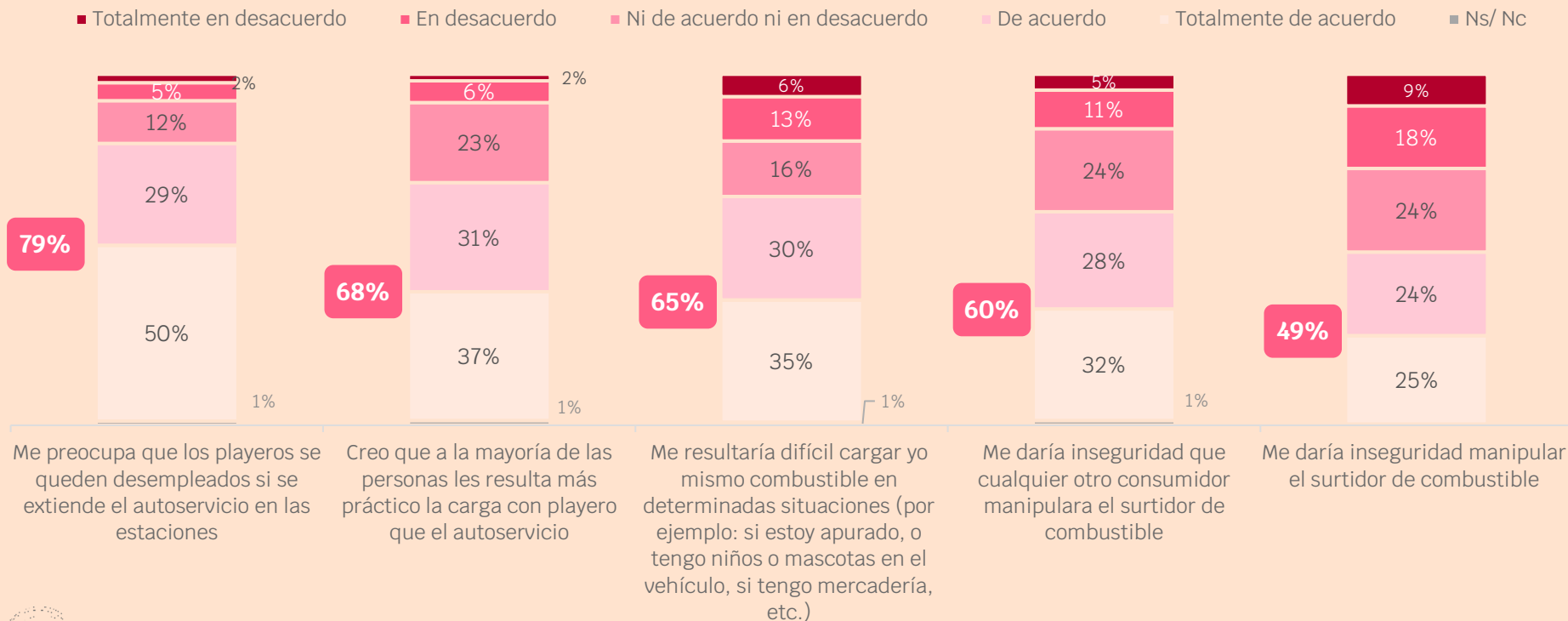
Resumen de preferencia

¿Preferirías cargar vos mismo el combustible o que cargue un playero?
Para facilitar la lectura, se colapsaron categorías “Preferiría cargar yo mismo y me da igual” en este resumen.



Dimensión: Resistencia al cambio

P15. Para cada una de las frases a continuación, por favor, registrá si estás... "Totalmente de acuerdo", "De acuerdo" "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", "En desacuerdo", "Totalmente en desacuerdo".

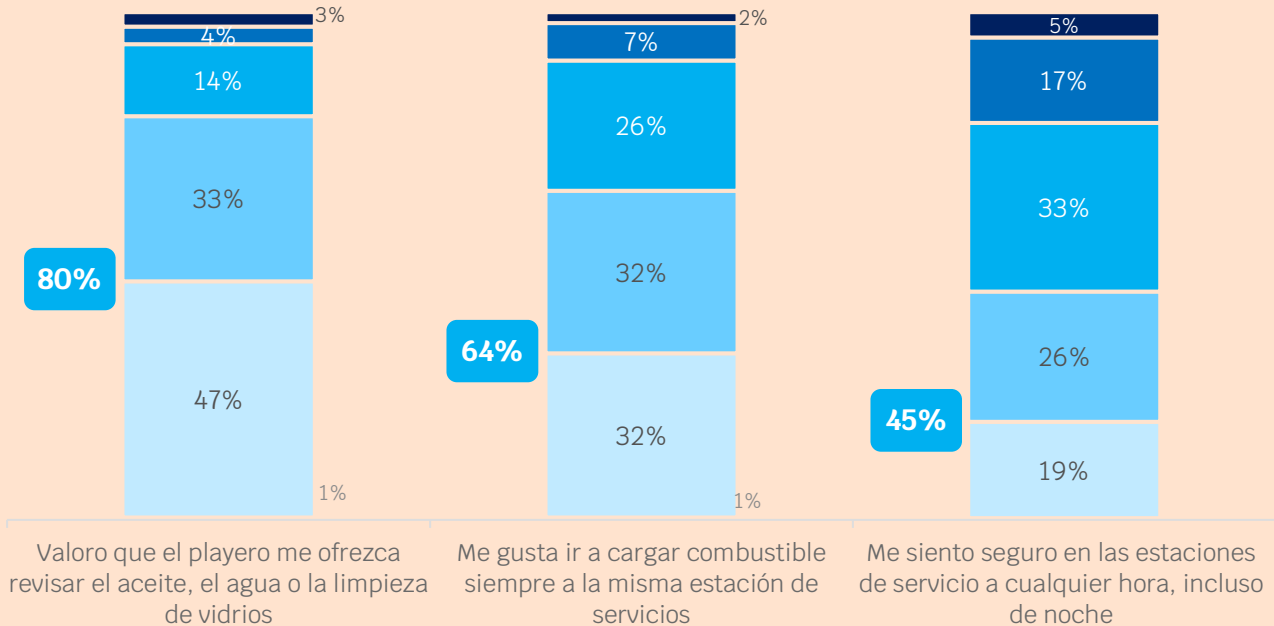


Dimensión: Valoración del servicio

P15. Para cada una de las frases a continuación, por favor, registrá si estás... “Totalmente de acuerdo”, “De acuerdo” “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo”.

El atributo “Creo que a la mayoría de las personas les resulta más práctico la carga con playero que el autoservicio” también carga en esta dimensión, y ya fue incluido en el gráfico anterior.

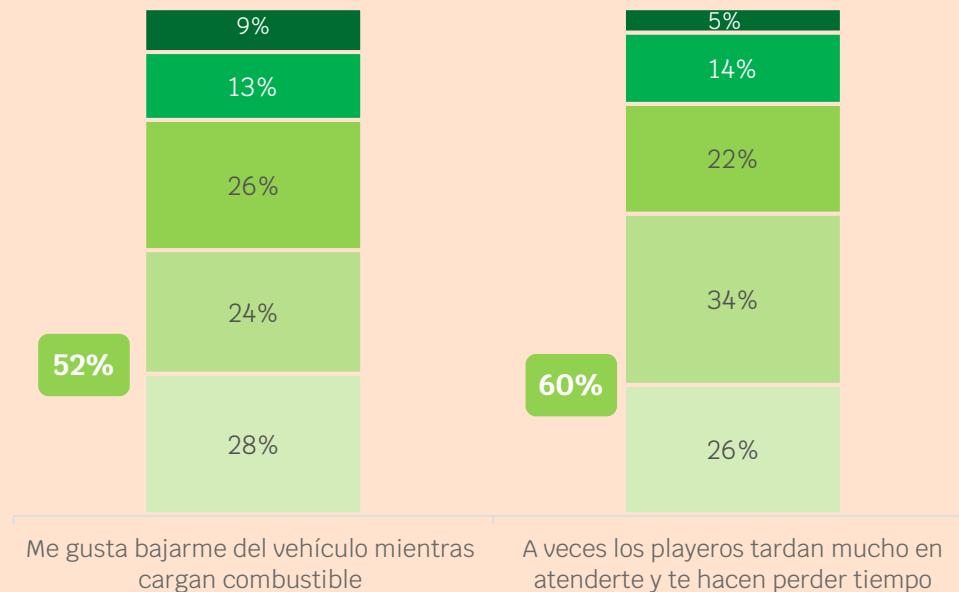
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- Ns/ Nc



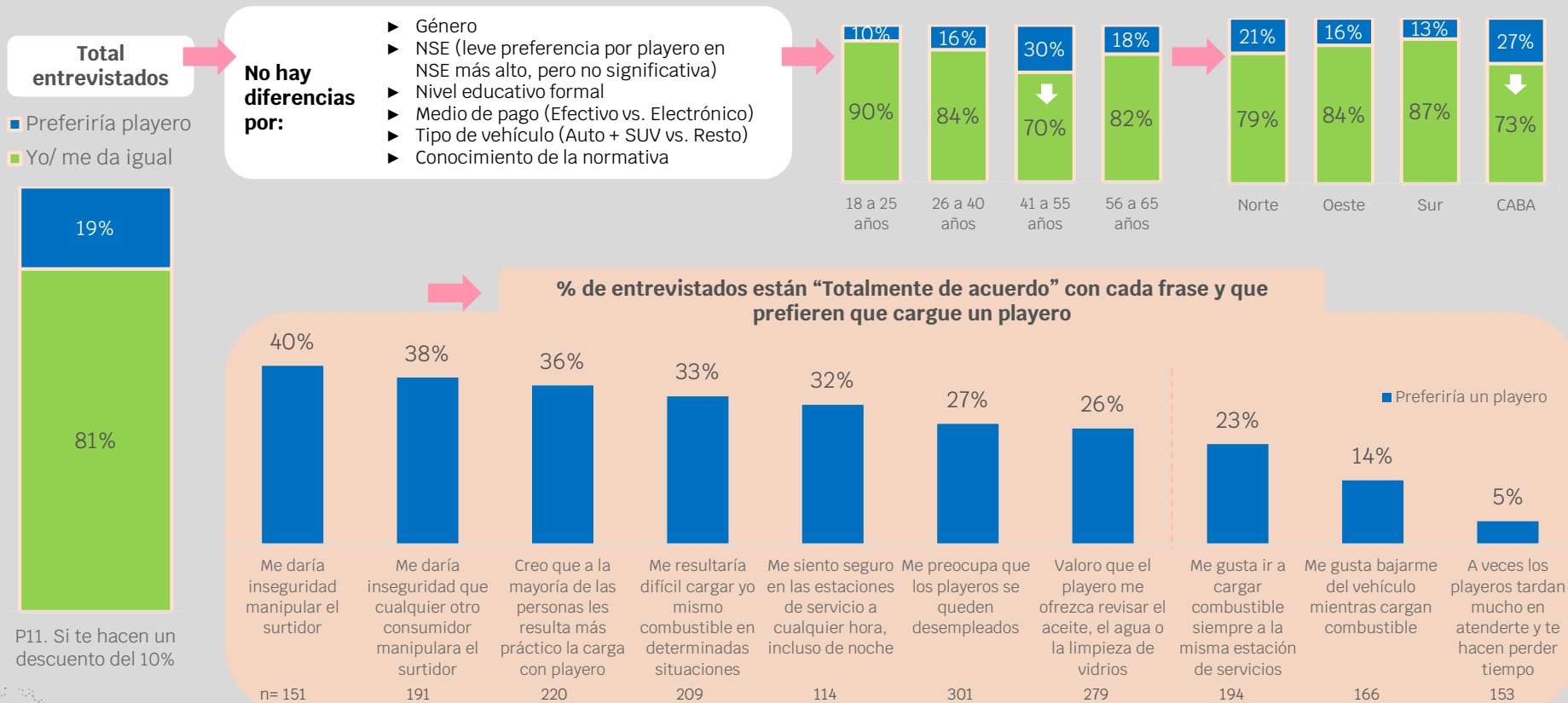
Dimensión: Valoración de la practicidad

P15. Para cada una de las frases a continuación, por favor, registrá si estás... "Totalmente de acuerdo", "De acuerdo" "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", "En desacuerdo", "Totalmente en desacuerdo".

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- Ns/ Nc



Análisis de los entrevistados más resistentes al cambio





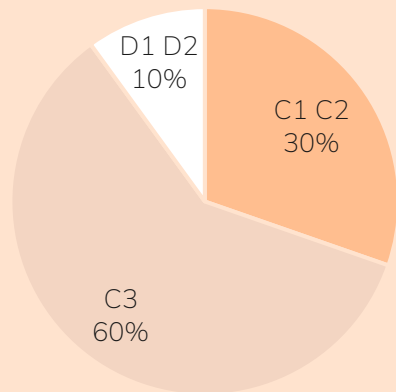
03

Características de los entrevistados

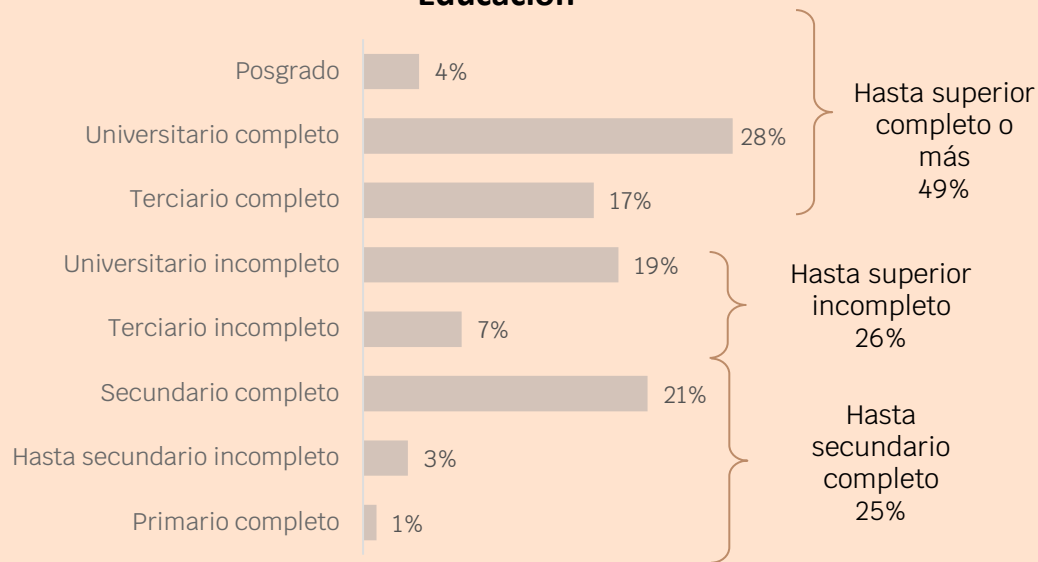
Otras características sociodemográficas



NSE



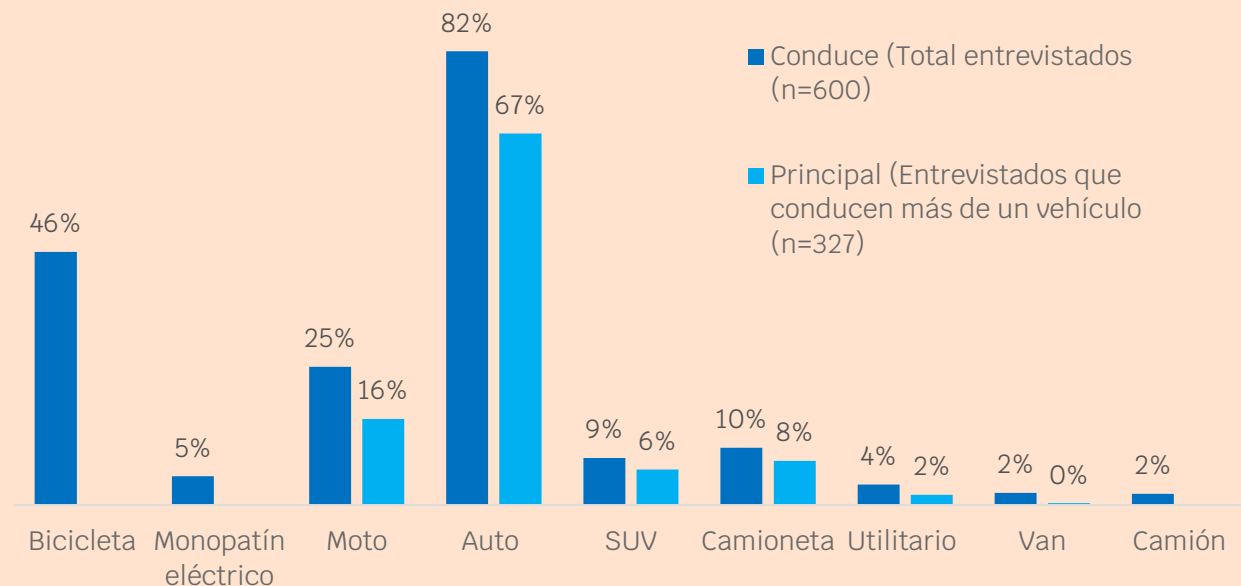
Educación



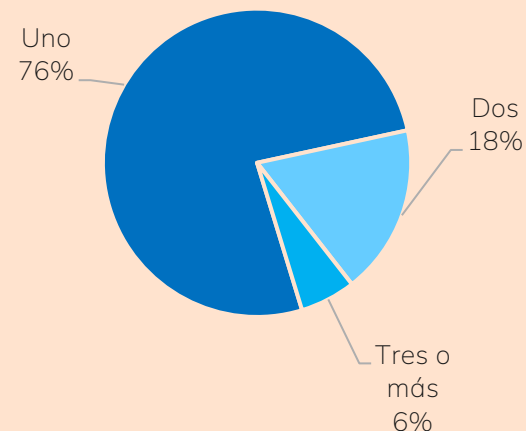
Características de los vehículos

F2_Movil. ¿Personalmente, conducís alguno de estos vehículos para desplazarte? OPCIONES DE RESPUESTAS MÚLTIPLES.

F5_2_Movil. Mencionaste que conducís varios vehículos ¿Cuál es el vehículo que conducís con más frecuencia? UNA SOLA OPCIÓN



Cuántos vehículos a combustible líquido utilizan



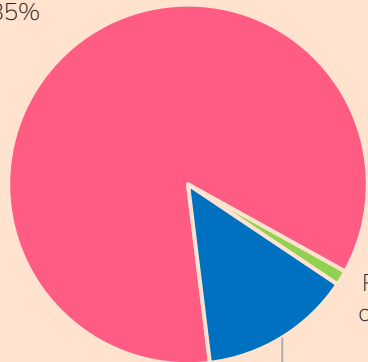
Propiedad y uso del vehículo principal

P18. ¿Sos el propietario de este vehículo?

P17. El uso que le das a este vehículo es principalmente...

**Uso
personal o
comercial**

Para uso
particular
o personal
85%

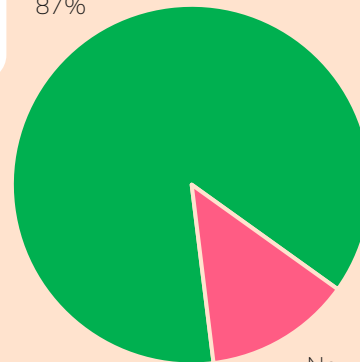


Para uso
comercial
1%

Para
ambos
por igual
14%

**Propietario
del vehículo**

Sí
87%



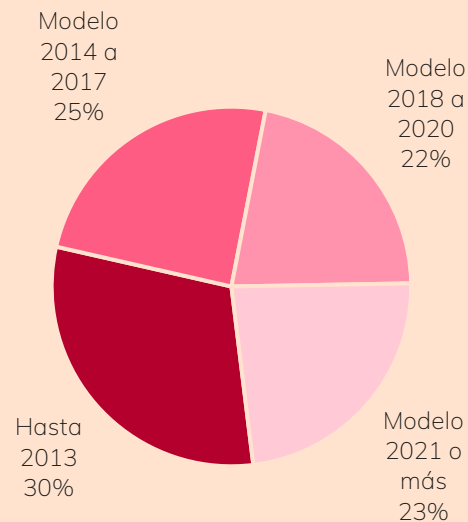
No
13%

Características de los vehículos

P16. ¿Qué marca, modelo y año es el vehículo que conducís con más frecuencia?

Promedio	2016
Año que divide la muestra en el 50%	2017
Año que más se repite	2020
Más antiguo	1976
Más nuevo	2025

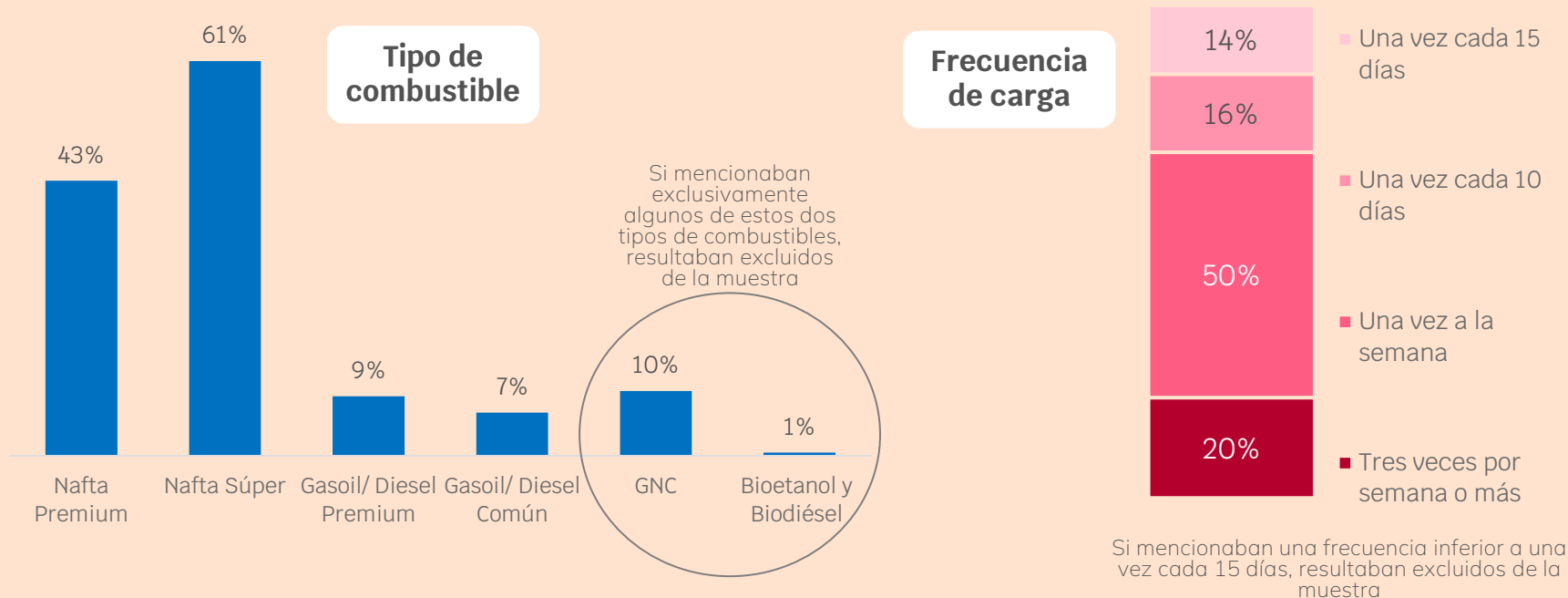
Modelo



Tipo y frecuencia de carga del combustible

F3_Comb. ¿Qué tipo de combustible le cargás al o a los vehículos que conducís para desplazarte? RESPUESTAS MÚLTIPLES

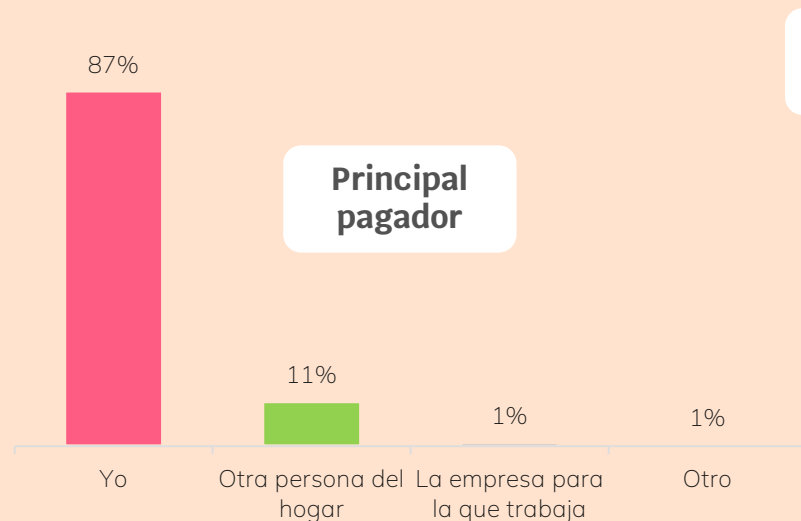
F4_Frec. ¿Generalmente, cada cuánto le cargás personalmente combustible al o a los vehículos que usás para desplazarte?



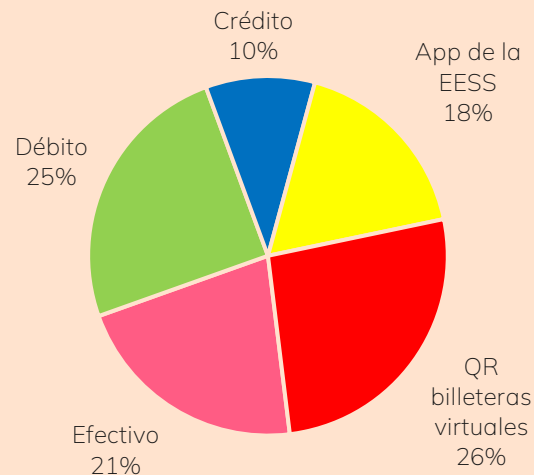
Forma de pago del combustible y principal pagador

P20. ¿Quién es el principal encargado de pagar por el combustible para este vehículo?

P21. ¿Qué medio de pago utilizás con mayor frecuencia para la carga de combustible?

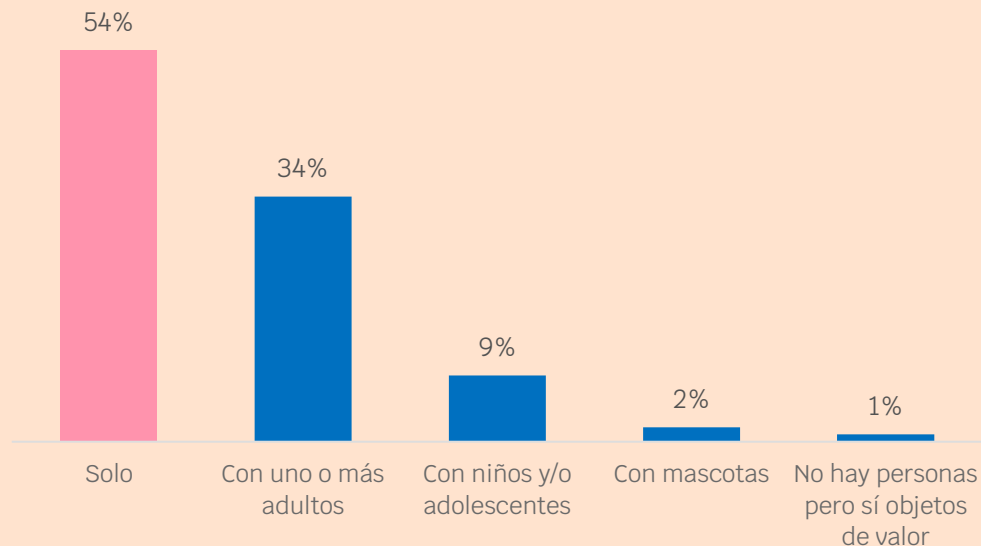


Forma de pago



Hábitos de carga: quién lo/la acompaña

P19. La mayoría de las veces, ¿quién o quiénes están con vos cuando cargás combustible?



Las imágenes son sólo ilustrativas, no se utilizaron en el cuestionario en campo

Base: Total entrevistados (n=600)



04

Conclusiones

Conclusiones I

Considerando los objetivos de esta investigación:



Evaluar la disposición de los consumidores del AMBA a utilizar el autoservicio de combustible.



Al indagar sobre el atractivo del autoservicio, solo el 22% lo considera “Muy atractivo”. En contraposición un 15% lo considera “Nada atractivo”. Los más jóvenes más abiertos a la propuesta. Las mujeres, menos.

Al preguntar de manera abierta sobre las ventajas y las desventajas del autoservicio: casi la mitad de las menciones refieren que una ventaja puede ser la “Rapidez/ la agilidad”. Seguida por “Autonomía/ control” (18%), y “Evitar o esperar al playero” (17%). Un 35% menciona que las desventajas es que los clientes no tienen conocimiento de cómo usar el surtidor. En segundo lugar, con un 15% de menciones se ubica el despido de playeros. Y con igual porcentaje, Inseguridad/ peligro/ riesgos.

La disposición general al autoservicio es moderada: un 41% cargaría “Siempre o casi siempre” bajo esta modalidad, incluso sin una propuesta concreta.

En cambio, cuando se propone el autoservicio con pago en el surtidor, la percepción de practicidad aumenta al 71%.

La resistencia al cambio parece estar vinculada principalmente a factores emocionales y percepciones de riesgo. Un 65% reconoce que le resultaría difícil cargar combustible en determinadas situaciones y un 49% se siente inseguro al manipular el surtidor.

En situaciones adversas, la preferencia por el playero se incrementa: ante mal clima, un 67% lo prefiere; ante inseguridad, un 79%.

Conclusiones II

Considerando los objetivos de esta investigación:



Identificar si existen diferencias según edad, género y tipo de vehículo para el cual carga.



Se detecta más resistencia al autoservicio entre mujeres y personas mayores de 40 años. También los habitantes de la CABA se muestran menos dispuestos.

Sin embargo, cuando se presenta la opción de obtener descuento del 10% por el autoservicio, la diferencia por género disminuye y la menor preferencia de las mujeres no es significativa.



Detectar si influyen los medios de pago (efectivo vs. electrónicos).



No hay diferencias significativas entre quienes suelen pagar en efectivo (lo hace el 21% de los entrevistados) y los que pagan de manera electrónica.

Donde sí influye la forma de pago, es en la presentación del concepto, cuando se presenta la opción de pagar en el surtidor, el 71% considera “Práctica o Muy práctica”, frente al 53% que opina lo mismo del pago al asistente.

Conclusiones

Considerando los objetivos de esta investigación:



Conocer si hay cambios en la percepción de seguridad.



Los entrevistados interpretaron “Seguridad” como riesgos en la manipulación del surtidor, no así como “seguridad ciudadana” (exponerse a robos o asaltos).

La percepción de riesgos en la manipulación de la carga es un obstáculo importante: el 60% expresa estar Totalmente de acuerdo/ De acuerdo respecto de que otros clientes manipulen el surtidor y un 49% al manipularlo ellos mismos.



Medir el impacto que tendría un incentivo económico (descuento) sobre la decisión de optar por esta modalidad.



Con un descuento del 10%, solo un 19% mantendría su preferencia por el playero. Es decir, en un escenario ideal con incentivo económico, solo uno de cada cinco entrevistados sigue prefiriendo al playero.

Resumen de las conclusiones

Si bien la aceptación del autoservicio en la carga de combustibles líquidos entre consumidores del AMBA parece aún limitada, existen señales de apertura bajo ciertas condiciones. La idea de cargar combustible por cuenta propia resulta atractiva para más de la mitad de los entrevistados, pero la preferencia por el sistema tradicional con playero persiste en determinadas situaciones.

Entre las **ventajas más destacadas** del autoservicio, los consumidores mencionan la **rapidez**, la posibilidad de **evitar esperas**, y el **control sobre el gasto** y la cantidad cargada. También aparece la percepción de mayor **autonomía** y la posibilidad de evitar interacciones no deseadas. No obstante, las **desventajas percibidas** son fuertes: predominan el temor al **riesgo y la inseguridad**, la falta de experiencia en el uso de los surtidores, y el **rechazo a la pérdida de puestos de trabajo** como el del playero.

La **valoración del servicio humano** sigue siendo un eje fuerte. Las condiciones externas como el clima, la seguridad del entorno o la hora del día también influyen negativamente en la disposición a optar por el autoservicio.

Finalmente, los **incentivos económicos**, como descuentos del 3% al 10%, muestran capacidad de influir fuertemente en la elección, pero no revierten completamente las barreras más profundas.

La implementación exitosa de esta modalidad requerirá **acciones de comunicación específicas, capacitación**, y posiblemente **pruebas piloto** con usuarios más proclives al cambio.

FODA: Autoservicio en estaciones de servicio

Fortalezas

- ▶ Alta valoración de la practicidad en escenarios que perciben como “ideales”: pago en surtidor, buen clima, sensación de seguridad.
- ▶ El cliente percibe mayor control del proceso de carga: cantidad, pago.
- ▶ Percepción de ahorro de tiempo.

Oportunidades

- ▶ Adopción gradual con incentivos económicos (clave).
- ▶ Segmentos jóvenes pueden ser los que adopten en primera instancia y difundan la experiencia.
- ▶ Ofrecer otras innovaciones tecnológicas que mejoren la experiencia de usuario: por ejemplo, el pago en surtidor.
- ▶ La posibilidad de comunicar que los consumidores ganan autonomía y control.

Debilidades

- ▶ Fuerte resistencia al cambio en clientes más temerosos de los riesgos.
- ▶ Miedo a cometer errores o accidentes al cargar combustible.
- ▶ Valoración del trato humano como parte esencial de la experiencia.

Amenazas

- ▶ Reacción negativa por parte de trabajadores y sindicatos.
- ▶ Riego de la reputación de las empresas porque pueden percibir que solo se hace para reducir costos.
- ▶ Riesgos reputacionales ante accidentes o experiencias negativas de los clientes.
- ▶ Dificultades de implementación en contextos de inseguridad o condiciones climáticas adversas.
- ▶ Impacto social negativo por pérdida de empleo.

Recomendaciones

De optarse por implementar el autoservicio, la comunicación debe ser un eje fundamental en dos aspectos:
Forma de uso y medidas de seguridad e higiene.

También se debe trabajar en el factor emocional: Comunicar las ventajas que el autoservicio tiene para el cliente (agilidad, rapidez, autonomía, control). Y darles un nuevo rol a los playeros (al menos de manera transitoria) quienes pueden convertirse en asistentes y formadores de clientes. Pueden mantenerse algunos surtidores con atención y carga de playero exclusivamente.



Muchas gracias

Para consultas e información

info@mbc-mori.com.ar

+54 11 4829 8800

www.mbc-mori.com.ar

