	TÉRMINOS DE REFERENCIA	
	UNIDAD: Comunicación Empresarial	Página 1 de 3
	SERVICIO: “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”	

1. ANTECEDENTES Y OBJETIVO DEL REQUERIMIENTO

1.1 ANTECEDENTES

YPFB TRANSPORTE S.A. es una empresa boliviana de servicio público, dedicada al transporte de hidrocarburos por ductos desde los distintos campos productores del país hasta los diferentes centros de consumo del mercado nacional y de exportación.

Desempeña una actividad estratégica en el sector energético como propietaria de una red de ductos de más de 8.000 kilómetros de ductos, entre gasoductos, oleoductos y poliductos, que operan cumpliendo normas nacionales y los más altos estándares internacionales propios de la actividad.


En ese sentido, YPFB TRANSPORTE S.A. presta servicios a diferentes empresas del sector coadyuvando al desarrollo de la política energética del país. Por lo tanto y con el fin de medir el grado de satisfacción de los clientes por el servicio prestado, se realiza anualmente una encuesta, cuyos resultados dan las directrices con las que se puede enfocar los esfuerzos de mejora del servicio en las áreas que lo requieran, optimizando de esta forma el trabajo.

Asimismo, en el marco del contrato de Administración, Operación y Mantenimiento (AO&M) que mantiene con YFPB Transierra S.A. realiza las gestiones para brindar un servicio integral que responda a las necesidades de ésta. Por lo tanto, aplicará la misma metodología para este servicio con el objetivo de brindarle los insumos que permitan mejoras en el proceso de atención al cliente y, por otro lado, se obtendrán los informes en el mismo tiempo manteniendo un formato estándar para ambas empresas.

1.2 OBJETIVO DEL REQUERIMIENTO

Realizar una Encuesta de Satisfacción al Cliente correspondiente a la gestión 2024, para medir el grado de satisfacción de los agentes de YPFB y clientes de YPFB TRANSPORTE S.A. y YPFB Transierra S.A. con respecto al servicio que se les presta.

El requerimiento incluye realización y revisión de formularios, entrevistas grupales o individuales, tabulación, análisis de resultados y entrega de informe final.

 Transporte S.A.	TÉRMINOS DE REFERENCIA	
	UNIDAD: Comunicación Empresarial	Página 2 de 3
	SERVICIO: “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”	

2. ALCANCE

De manera enunciativa más no limitativa es el siguiente:


- **Tamaño de la muestra:** Once (11) cuestionarios a clientes de YPFB TRANSPORTE S.A. y cinco (5) a clientes de YPFB Transierra S.A., que se ejecutarán en la ciudad de Santa Cruz y Villa Montes.

3. DETALLES Y CARACTERÍSTICAS

- **Número de encuestados:** La modalidad de aplicación será grupal o individual, presencial o virtual sujeto a requerimiento de los entrevistados.
- **Instrumento:** Cuestionario estructurado con alrededor de 35 preguntas cerradas y algunas preguntas abiertas (¿Por qué?) para indagar información útil para YPFB TRANSPORTE S.A.
* *La cantidad de preguntas podría variar de acuerdo a las consideraciones de YPFB TRANSPORTE S.A.*
- **Empresa Encuestadora:** Deberá tener al menos 3 años de experiencia específica con clientes de reconocida trayectoria. Deberá adjuntar al menos 3 documentos de verificación de servicios prestados a otros clientes.

Los proponentes deberán indicar en su propuesta técnica los siguientes detalles:

- Una descripción del tipo de investigación que propone realizar, según el objetivo del servicio.
- Una descripción de la metodología a emplear.
- Un cronograma estimado de actividades, incluyendo:
 - ✓ Reuniones de coordinación/supervisión
 - ✓ Revisión del cuestionario
 - ✓ Preparación de los encuestadores
 - ✓ Recolección de datos
 - ✓ Análisis y tabulación de datos
 - ✓ Elaboración de informe (3 Copias duras y digital)
 - ✓ Presentación del informe final (Presencial)
- Entrega de informes
 - ✓ Para la **Presentación Preliminar** deberá entregarse:
 - Archivos en Word y Excel y/u otro que corresponda, para efectos de revisión.
 - Un informe preliminar impreso.
 - ✓ Para la **Presentación Final** se debe entregar
 - Informe completo en versión digital
 - Informe completo impreso a colores, tres (3) ejemplares

	TÉRMINOS DE REFERENCIA	
	UNIDAD: Comunicación Empresarial	Página 3 de 3
	SERVICIO: "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE"	

4. PLAZO DEL SERVICIO

La realización del servicio deberá ejecutarse en un periodo máximo de 3 (tres) meses, luego de la orden de proceder y se desarrollará de acuerdo al cronograma que se coordinará con YPFB TRANSPORTE S.A. previamente.

5. LUGAR DE LA ACTIVIDAD

Ciudades de Santa Cruz y Villa Montes.

6. MODALIDAD DE PAGO

El pago del servicio se realizará bajo la modalidad de pago total a la conclusión del mismo.

7. FORMA DE EVALUACIÓN

- a) Para este proceso la forma de evaluación técnica es de cumplimiento en base a lo indicado en el inciso 3. DETALLES Y CARACTERÍSTICAS del presente documento.
- b) Superada la evaluación técnica, las propuestas económicas serán seleccionadas por: **Precio Evaluado más Bajo.**