	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	
	UNIDAD: Comunicación Empresarial	Páginas: 2
	TÍTULO: <b>SERVICIO: “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”</b>	

## 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, así como productos importados desde el Sistema Arica.

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 los servicios prestados, 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 Operación, Mantenimiento y Soporte Administrativo (OM&SA) 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 informes individuales para ambas empresas al mismo tiempo, manteniendo un formato estándar.

### 1.2 OBJETIVO DEL REQUERIMIENTO

Realizar la Encuesta de Satisfacción al Cliente correspondiente a la gestión 2025, para medir el grado de satisfacción de los clientes de YPFB TRANSPORTE S.A. y YPFB TRANSIERRA S.A. con respecto a los servicios que se les presta.

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

	TÉRMINOS DE REFERENCIA	
	UNIDAD: Comunicación Empresarial	Páginas: 2
	TÍTULO: <b>SERVICIO: “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”</b>	

## 2. ALCANCE

De manera enunciativa más no limitativa es el siguiente:


- **Tamaño de la muestra:** Doce (12) cuestionarios a clientes de YPFB TRANSPORTE S.A. y cinco (5) cuestionarios para dos (2) clientes de YPFB TRANSIERRA S.A., que se ejecutarán en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra 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. y/o YPFB TRANSIERRA S.A.  
*\* La cantidad de preguntas podría variar de acuerdo a las consideraciones de YPFB TRANSPORTE S.A. y/o YPFB TRANSIERRA 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.
  - ✓ Presentación del informe final (Presencial).
- Entrega de informes
  - ✓ Para la **Presentación del Informe Preliminar** deberá entregarse:
    - Archivos en Word y Excel y/u otro que corresponda, para efectos de revisión.
    - Un informe preliminar digital.
  - ✓ Para la **Presentación del Informe Final** se debe entregar:
    - Informe completo en versión digital.

	TÉRMINOS DE REFERENCIA	
	UNIDAD: Comunicación Empresarial	Páginas: 2
	TÍTULO: <b>SERVICIO: “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”</b>	

- Informe completo impreso a colores (3 copias duras y digital para YPFB TRANSPORTE S.A. y 1 copia dura y digital para YPFB TRANSIERRA S.A.).
- Presentación del informe final (presencial) – a disponibilidad de agenda del Gerente General de YPFB TRANSPORTE S.A. y YPFB TRANSIERRA S.A.

#### 4. PLAZO DEL SERVICIO

El contrato tendrá una duración de cuatro (4) meses, computables a partir de la emisión de la Orden de Proceder - física o digital - por parte del fiscal de servicio designado para este proceso.

Cabe señalar que la realización del servicio, desde su etapa de capacitación a encuestadores hasta la aprobación del informe deberá ejecutarse en un periodo máximo de sesenta (60) días calendario, desarrollándose de acuerdo al cronograma previamente coordinado con YPFB TRANSPORTE S.A.

#### 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. Para ello, la empresa deberá presentar los informes finales de ejecución del servicio con los respaldos correspondientes y junto con ello, la pre-factura para poder iniciar las gestiones administrativas relativas a la liquidación

#### 7. FORMA DE EVALUACIÓN

- 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.
- Superada la evaluación técnica, las propuestas económicas serán seleccionadas por: **Precio Evaluado más Bajo.**