

TERMINOS DE REFERENCIA

Estudio de Satisfacción al Cliente 2024

1. Antecedentes.

El Estudio de Satisfacción al Cliente es una herramienta clave para GasTransboliviano S.A. (GTB), que permite evaluar la percepción de los clientes directos e indirectos sobre el servicio de transporte de gas natural por ductos. Este estudio se realiza anualmente y está alineado con el procedimiento GPT.001 “Servicio al Cliente”.

El objetivo principal del estudio es detectar áreas de mejora en la percepción que los clientes tienen sobre los servicios de GTB. Los resultados obtenidos servirán como base para diseñar un plan de acción estratégico enfocado en optimizar la calidad del servicio y consolidar una relación más sólida y satisfactoria con los clientes.

2. Objetivo General

Realizar un Estudio de Satisfacción al Cliente para la gestión 2024 que permita identificar oportunidades de mejora por dimensión en el servicio de transporte de gas natural por ductos, utilizando una metodología orientada a resultados.

3. Objetivos Específicos

1. Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes directos para el Mercado Externo (YPFB, PETROBRAS y TBG), en todas las dimensiones propuestas.
2. Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes indirectos para el Mercado Interno (YPFB), solo en las dimensiones operativas.
3. Identificar los factores que afectan la satisfacción de sus clientes
4. Medir el grado de satisfacción para cada dimensión evaluada, en donde se obtiene un índice por cada atributo evaluado
5. Construir un índice de satisfacción general sobre el promedio de clientes satisfechos
6. Construir matrices de apoyo que apoyen a las estrategias de mejoramiento, elementos gráficos que priorizan los esfuerzos de mejora hacia las variables de mayor impacto en la satisfacción de los clientes
7. Explorar los motivos que están generando insatisfacción, esto significa hacer preguntas abiertas que permitan profundizar cualitativamente en las posibles causas de insatisfacción
8. Identificar las principales oportunidades de mejora del servicio.

4. Alcance del Servicio

4.1 Alcance Geográfico

- **Presencial:** Entrevistas y encuestas a clientes ubicados en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.
- **Virtual:** Entrevistas y encuestas a clientes ubicados fuera de la ciudad o del país.

4.2 Alcance Técnico

El consultor deberá:

1. **Diseño de Instrumentos:** Diseñar encuestas y guías de entrevistas en coordinación con GTB, asegurando que las preguntas estén alineadas con las dimensiones del servicio y permitan identificar oportunidades de mejora. El Consultor deberá hacer uso de diferentes herramientas con opciones cualitativas para identificar puntos críticos más allá de los números:
 1. Lista de clientes por mercado provistos por GTB para las entrevistas
 2. Registro de Clientes por mercado (Nombre, cargo, función)
 3. Cronograma de Ejecución.
 4. Cuestionarios provistos por GTB por dimensión y mercado.
 5. Cuestionarios validados por el consultor por dimensión y mercado.
 6. Empleo de métodos de medición para evaluar la opinión y actitudes de las personas, para la identificación de oportunidades de mejora generadas por el propio cliente.
 7. Actas o minutas que respalden los resultados obtenidos.
 8. Comunicación adecuada para las entrevistas personales y virtuales.
2. **Aplicación de Encuestas y Entrevistas:** Realizar encuestas y entrevistas grupales con los clientes, tanto de manera presencial como virtual, para obtener retroalimentación detallada.
3. **Análisis de Datos:** Procesar y analizar los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos, identificando patrones, tendencias y áreas críticas de mejora. Ajustar el peso de cada dimensión en el cálculo del ISC según su relevancia estratégica para GTB, generando ISC específicos para cada cliente y mercado (interno y externo) para facilitar planes de acción diferenciados.
4. **Análisis de impacto:** El consultor deberá evaluar si las recomendaciones de estudios anteriores fueron implementadas y su efecto en los resultados actuales, mediante la verificación de actas de la anterior gestión.
5. **Recomendaciones Estratégicas:** Proponer recomendaciones específicas y prácticas para mejorar el servicio de transporte de gas natural por ductos, basadas en los resultados del estudio.
6. **Plan de Acción Sugerido:** Un plan de acción preliminar basado en los resultados del estudio, que sirva como base para la implementación de mejoras por parte de GTB.
7. **Comparativa con Estudios Previos:** El consultor deberá realizar un análisis comparativo con gestiones pasadas para realizar un seguimiento a la trazabilidad de los resultados por dimensión, a los cuales deberá presentar gráficos comparativos que muestren cómo han cambiado las calificaciones por dimensión a lo largo de los años.

5. Metodología

El consultor deberá proponer una metodología que contemple mínimamente los siguientes aspectos:

- a) **Evaluación Cuantitativa:** Empleo de métodos de medición para evaluar la opinión y actitudes de las personas, por dimensión acorde al servicio que presta GTB.
- b) **Evaluación Cualitativa:** Realización de entrevistas grupales para profundizar en las percepciones de los clientes y obtener información cualitativa valiosa para elaboración del Plan de Acción.

6. Productos a Entregar

1. **Informe Preliminar:** Un informe preliminar que incluya los resultados iniciales del estudio, identificando las principales áreas de mejora y tendencias observadas.
2. **Informe Final:** Un informe detallado que incluya:
 - Resultados por cliente por mercado y por dimensión evaluada.
 - Resultados globales (ISC) como promedio de todos los clientes por mercado y dimensiones.
 - Conclusiones y recomendaciones específicas para la identificación de oportunidades de mejora por dimensión.
 - Anexos con las puntuaciones de las encuestas, actas de entrevistas y otros documentos relevantes.
3. **Presentación Ejecutiva:** Una presentación ejecutiva del informe final, destacando las oportunidades de mejora por dimensión y por mercado y proponer un plan de acción.
8. **Documentos complementarios:** Informe complementario en formato digital con gráficos e indicadores que permitan visualizar métricas globales, por cliente y por mercado. Deberá incluir recomendaciones prácticas y medibles para cada dimensión evaluada.

7. Cronograma de Ejecución

El servicio deberá ejecutarse en un plazo máximo de **60 días calendario**. El cronograma tentativo es el siguiente:

1. **Diseño de Instrumentos:** 10 días.
2. **Aplicación de Encuestas y Entrevistas:** 30 días.
3. **Análisis de Datos y Elaboración del Informe Preliminar:** 10 días.
4. **Elaboración del Informe Final y Presentación Ejecutiva:** 10 días.

8. Clientes a ser evaluados:

1. Mercado Externo

1.1 Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB)

Personal relacionado directamente con la administración y ejecución Contrato de servicio Firme e Interrumpible acorde al área de influencia de GTB.

1.2 Petróleo Brasileiro S.A. (Petrobras)

Personal relacionado directamente con la administración y ejecución del Contrato TCO acorde al área de influencia de GTB.

1.3 Transportadora Brasileira Gasoducto Bolivia-Brasil S.A. (TBG)

Personal relacionado directamente al área de operaciones y mantenimiento.

2. Mercado Interno

2.1 Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB)

Personal relacionado indirectamente con el área de operaciones y mantenimiento.

Empresas:

- ITACAMBA
- YPFB REDES - MUTUN
- GAS DEL ORIENTE BOLIVIANO (GOB)
- EMPRESA SIDERURGUICA MUTUN (ESM)

9. Términos Contractuales Relevantes

1. **Duración del Servicio:** 60 días calendario.
2. **Forma de Pago:** Pago Total a la conclusión del Servicio.
3. **Plazo de Desembolso:** El pago se hará efectivo hasta 30(treinta) días posteriores a la recepción de la factura en la unidad de Cuentas por Pagar.

10. Criterios de Selección del Consultor

El consultor deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Experiencia comprobada en estudios de satisfacción al cliente, preferentemente en el sector de hidrocarburos o servicios industriales.
2. Capacidad para diseñar y aplicar metodologías de evaluación cuantitativa y cualitativa.
3. Experiencia en análisis de datos y elaboración de informes estratégicos.
4. Disponibilidad para realizar entrevistas presenciales y virtuales según lo requerido.