

CONDICIONES TÉCNICAS
ESTUDIO DE MERCADO PARA MEDIR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DE PETROPERU DURANTE LA DECLARATORIA DEL ESTADO DE EMERGENCIA
POR BROTE DEL COVID-19

1. Descripción del servicio

Contratar una empresa de investigación de mercados, para determinar el nivel de satisfacción del cliente de PETROPERÚ S.A. durante la declaratoria del estado de emergencia por brote del COVID-19, la cual ha constituido una situación excepcional en la cual se han visto afectados los distintos sectores económicos y financieros a nivel nacional, de los cuales el sector hidrocarburos no es la excepción mediante la realización de un estudio cuantitativo, de acuerdo a las especificaciones descritas en el presente documento.

2. Objetivo General

Conocer el nivel de satisfacción de los clientes de Petroperú S.A. respecto al servicio que recibió en cada etapa del proceso de compra de combustibles durante la declaratoria del estado de emergencia por brote del COVID-19 que permita construir propuestas de valor competitivas de fidelización con nuestros clientes.

3. Objetivos Específicos

- 3.1 Determinar el nivel de satisfacción general del cliente de PETROPERÚ respecto al proceso de compra de productos (combustibles), utilizando top two box.
- 3.2 Hacer un histórico de resultados precedentes para determinar los factores de evolución positiva y negativa.
- 3.3 Determinar el nivel de satisfacción de cada etapa del proceso de compra de combustibles, considerando además por tipo de cliente (EESS afiliadas a la Red PETROPERÚ, Grifos y EESS no afiliadas (blancas) y Empresas Industriales).
- 3.4 Determinar el nivel de satisfacción de los productos y servicios considerando además por tipo de cliente (EESS afiliadas a la Red PETROPERÚ, Grifos y EESS Independientes y Empresas Industriales).
- 3.5 Determinar los factores generadores de satisfacción e insatisfacción del cliente a fin de detectar oportunidades de mejora. Así como, la lealtad general del cliente con la marca.
- 3.6 Determinar cuáles son los servicios esperados por el cliente que se pueden ofrecer para mejorar el proceso de compra y/o servicio, identificando oportunidades de mejora para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes.
- 3.7 Conocer la percepción y nivel de recomendación del público estudiado respecto a PETROPERÚ.

4. Alcance del Estudio

Determinación del Nivel de Satisfacción del cliente PETROPERÚ durante la declaratoria del estado de emergencia por brote del COVID-19, relacionado a la atención que PETROPERÚ S.A. le brinda en el proceso de compra de combustibles

CONDICIONES TÉCNICAS
ESTUDIO DE MERCADO PARA MEDIR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DE PETROPERU DURANTE LA DECLARATORIA DEL ESTADO DE EMERGENCIA
POR BROTE DEL COVID-19

y lo descrito en los objetivos específicos. Comprende a grifos y estaciones de servicio afiliadas a la Red PETROPERÚ, grifos y estaciones no afiliadas (blancas), y empresas del sector industrial.

5. Metodología

Para la realización del presente trabajo, se ha considerado efectuar un Estudio Cuantitativo, mediante la aplicación de un cuestionario estructurado vía telefónica al contacto del cliente (administrador, gerente, decisor de compra) de grifos y estaciones de servicio afiliadas a la Red PETROPERÚ, grifos y estaciones no afiliadas (blancas), y de las empresas del sector industrial.

La información a considerar debe ser clasificada según el tipo de cliente, zona geográfica en caso amerite y las etapas del proceso de compra de combustibles, siendo estos sólo enunciativos más no limitativos para la obtención de información adicional.

6. Selección de muestra

La muestra debe ser de tipo Muestreo Aleatorio Simple (MAS) con el muestreo definido. Las variables son: etapa proceso de compra, tipo de cliente, zona geográfica. En el caso de clientes de Industria, especificar por sector económico.

7. El Marco Muestral

La Base de datos está conformada por grifos y estaciones de servicio afiliadas a la Red PETROPERÚ, grifos y estaciones no afiliadas (blancas), y empresas del sector industrial activos en el mercado y/o que hayan efectuado compras en los últimos seis meses previos al estudio a nivel nacional, segmentados por sector, tipo de cliente (afiliada, no afiliada e industrial) y zona geográfica (Norte: Piura y La Libertad, Centro: Junín, Sur: Arequipa y Puno, Lima y Oriente: San Martín).

8. Tamaño de la Muestra

La distribución de la muestra para cada metodología se muestra a continuación:

Estudio Cuantitativo	
Tipo de cliente	Cantidad
Red PETROPERÚ	150
EESS Independientes y Grifos	30
Industria	30
Total	210

9. Distribución de la Muestra

La distribución de la muestra es por cuotas. En cada grupo de entrevistados la distribución de las entrevistas se realizará utilizando un factor de ponderación

CONDICIONES TÉCNICAS
ESTUDIO DE MERCADO PARA MEDIR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DE PETROPERU DURANTE LA DECLARATORIA DEL ESTADO DE EMERGENCIA
POR BROTE DEL COVID-19

asignado a cada segmento de la muestra a fin de que las opiniones o evaluaciones puedan ser llevadas al universo del cual forma parte.

10. Elaboración de instrumentos de trabajo

Se elaborará la encuesta vía telefónica teniendo en cuenta el tipo de cliente la cual será elaborada por personal especializado de la Empresa de investigación de mercado, en función a los objetivos de investigación señalados.

Antes de iniciar el estudio se harán tres (03) pruebas piloto por tipo de cliente para comprobar la calidad de los formatos de la encuesta y el tiempo óptimo que permita el levantamiento de la información requerida por el presente estudio.

La encuesta se realizará al contacto del cliente decisor de la compra (Propietario, Jefe de Logística, Administrador, Gerente Administrativo, Decisor de compra).

La estructura de la encuesta debe contemplar todas las experiencias o puntos de contacto del cliente con los productos y servicios considerados importante, con preguntas cerradas y abiertas. En las preguntas cerradas se utilizará una Escala de Intervalo. Las encuestas deberán ser revisadas y aprobadas por PETROPERÚ S.A. para su aplicación.

Las mismas tendrán una duración máxima de 15 a 20 minutos.

11. Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo estará a cargo de un director del Proyecto y un Analista de Mercado, designado por la empresa de investigación de mercado, quien estará dedicado completamente al desarrollo y análisis del presente estudio.

El equipo de trabajo que realizará el estudio debe garantizar el cumplimiento de los servicios requeridos, a satisfacción de PETROPERÚ S.A.

12. Cronograma de trabajo

En el Cronograma de Trabajo se detallará las actividades del estudio, especificando los roles de los participantes y las responsabilidades del proveedor del servicio, precisando fechas de inicio y termino de cada una de las actividades a desarrollar.

13. Entregables

De ser necesario, PETROPERÚ S.A. solicitará reuniones de coordinación para tratar los avances, resolver dudas y/o consultas del estudio.

Los resultados de la investigación se entregarán de la siguiente manera:

1. Primer entregable:

- Avance del estudio, que incluye:
 - ✓ Cronograma de trabajo al detalle de las actividades a realizar del estudio, coordinado juntamente con PETROPERÚ S.A.
 - ✓ Distribución de la muestra.
 - ✓ Diseño de la encuesta a aplicar

CONDICIONES TÉCNICAS
ESTUDIO DE MERCADO PARA MEDIR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DE PETROPERU DURANTE LA DECLARATORIA DEL ESTADO DE EMERGENCIA
POR BROTE DEL COVID-19

La primera entrega se realizará en un plazo máximo de diez (10) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la aceptación de la Orden de Trabajo a Terceros

2. Segundo entregable:

- Informe Técnico Final impreso a color (cinco originales) que incluya:
 - ✓ Informe Final de la investigación.
 - ✓ Objetivos y metodología de la investigación.
 - ✓ Análisis de la información: análisis descriptivo, cuadros, tablas, gráficos, resultados finales, encuestas tabuladas, cuadro comparativo con el año 2018.
 - ✓ En caso de ponderación, comparación entre la distribución del Universo de cada segmento y distribución de la muestra real.
 - ✓ Modelo estadístico utilizado
 - ✓ Conclusiones y recomendaciones del estudio.
- Se entregará cinco (05) USB, con la siguiente información:
 - ✓ Presentación en Power Point de la exposición de los resultados finales (Resumen Ejecutivo).
 - ✓ Base de datos utilizada en el estudio
 - ✓ Resultados de las encuestas y mediciones
 - ✓ Trabajo de campo: encuestas originales de campo (digital)
 - ✓ Informe final de la investigación.

La entrega del Informe Final se realizará en un plazo de máximo de ciento veinte 120 días calendarios, contados a partir del día siguiente de la aceptación de la Orden de Trabajo a Terceros.

Exposición de Resultados:

La Empresa consultora realizará un máximo de tres (03) exposiciones de los resultados a PETROPERÚ S.A. La fecha, hora y lugar designado para las exposiciones de los resultados del Informe Final, mostrando las principales conclusiones del estudio, se coordinará con el responsable de PETROPERÚ S.A.

Adicionalmente, PETROPERÚ S.A. podrá solicitar cruces adicionales (gráficos y cuadros) según la data de campo recolectada en el estudio.

14. Plazo de Ejecución

El plazo de ejecución se considerará a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Trabajo a Terceros y tendrá una duración máxima de ciento veinte 120 días calendarios.

15. Requerimientos Técnicos Mínimos

Empresa de Investigación de Mercado

Experiencia mínima de facturación de S/. 100,000.00 Soles en estudios de investigación de mercados y/o medición del nivel de satisfacción del cliente en los últimos dos (02) años considerando un máximo de dos (2) estudios culminados a la fecha de presentación de la propuesta.

CONDICIONES TÉCNICAS
ESTUDIO DE MERCADO PARA MEDIR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DE PETROPERU DURANTE LA DECLARATORIA DEL ESTADO DE EMERGENCIA
POR BROTE DEL COVID-19

La experiencia indicada en los párrafos anteriores deberá ser acreditada mediante (i) la presentación de comprobantes de pago (factura o boleta de pago) cancelados o (ii) contratos con sus respectivas conformidades de culminación de servicios terminados. La relación de estudios facturados deberá ser adjuntada en la propuesta. En caso de presentar comprobantes de pago en otra moneda, deberá consignar además en la relación, el tipo de cambio publicado por la SBS y el importe equivalente en moneda nacional (Nuevos soles) correspondiente a la fecha de cancelación en caso de ser comprobante de pago o a la fecha conformidad del servicio en caso de presentar contratos culminados.

Ser miembro o tener alianzas estratégicas con organismos o asociaciones de empresas de investigación de mercados como: Sociedad Europea de Opinión e Investigación de Mercado (ESOMAR) y Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercado (APEIM). Acreditar mediante constancias o certificados que se encuentren vigentes tanto en la presentación de propuestas, en el otorgamiento de la Buena Pro y en la suscripción del contrato (aceptación de la Orden de Trabajo).

Equipo de Trabajo

	Director del Proyecto	Analista de Mercados
Formación Académica	Titulado, o con grado mínimo de Bachiller en ingeniería industrial, Psicología o Sociología o Administración o Economía o Ingeniería o Marketing o Ciencia de la Comunicación.	Titulado, o con grado mínimo de Bachiller en Estadística, ingeniería industrial, Psicología o Sociología o Administración o Economía o Ingeniería o Marketing o Ciencia de la Comunicación.
Experiencia	Haber participado como Director/Gerente de estudios de mercado en al menos cinco (05) Estudios de Investigación de Mercado y/o Medición Nivel de Satisfacción del Cliente en los últimos cinco (05) años desde la presentación de la propuesta. Con 10 años de experiencia en Investigación de Mercados.	Haber participado como Analista de investigación de mercado en al menos dos (02) investigaciones de Mercado y/o Medición Nivel de Satisfacción del Cliente, en los últimos tres (03) años desde la presentación de la propuesta. Con 5 años de experiencia en Investigación de Mercados

Se deberá acreditar la formación académica del equipo presentando la copia del título o grado de bachiller. Además, se presentarán las constancias o certificados o contratos con su respectiva conformidad para acreditar la experiencia general solicitada.

16. Responsabilidades

a) De la Compañía Consultora

- Diseño de herramientas de trabajo: Guía para el desarrollo de las encuestas telefónicas a aplicar a los clientes: grifos y estaciones de servicio afiliadas, independientes y clientes industriales.
- Diseño de la encuesta:
 - ✓ Elaboración de los cuestionarios para cada tipo de cliente: grifos y estaciones de servicio afiliadas a la Red PETROPERÚ, grifos y estaciones de servicio independientes, clientes industriales, en coordinación con la Unidad Inteligencia Competitiva.
 - ✓ Elaboración del diseño muestral en coordinación de la Unidad Inteligencia Competitiva.
 - ✓ Selección de la muestra en coordinación y aprobación de la muestra con la Unidad Inteligencia Competitiva.
 - ✓ Desarrollar el trabajo de campo (encuestas).
 - ✓ Procesamiento y análisis de datos.
 - ✓ Elaboración y entrega de los informes requeridos
 - ✓ La compañía consultora tiene la obligación de mantener absoluta confidencialidad sobre información proporcionada por PETROPERU S.A. Por lo tanto, está prohibida su utilización para otros fines. El no cumplir esta reserva dará lugar a las acciones penales y/o civiles correspondientes de acuerdo a la legislación vigente.

b) De PETROPERÚ S.A.

- Alcanzar la información estadística del estudio de satisfacción 2018.
- Coordinar las facilidades para que el personal de la empresa de investigación de mercado, realice el servicio.
- Alcanzar a la empresa de investigación de mercado, los datos de contacto de los clientes que participarán del trabajo de campo.

17. Sistema de Contratación

El sistema de contratación es suma alzada.

18. Administración y Conformidad del Servicio

La administración del contrato estará a cargo del Supervisor de la Jefatura Trade Marketing y la conformidad del servicio estará a cargo de la Jefatura Trade Marketing.

19. Facturación y Forma de pago

La forma de pago se realizará en tres (3) partes, conforme a lo siguiente:

- 20% del monto contractual después de emitida la conformidad del Primer Entregable.
- 40% del monto contractual después de emitida la conformidad del Segundo Entregable.

CONDICIONES TÉCNICAS
ESTUDIO DE MERCADO PARA MEDIR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DE PETROPERU DURANTE LA DECLARATORIA DEL ESTADO DE EMERGENCIA
POR BROTE DEL COVID-19

- 40% del monto contractual después de emitida la conformidad por el total del servicio. Será requisito previo para obtener la conformidad total del servicio y proceder con el pago, que el Contratista realice la exposición del Informe Técnico Final.

Las facturas serán presentadas en la Oficina de Trámite Documentario ubicada en Av. Canaval Moreyra N° 150, San Isidro o remitidas al correo mesadepartesvirtual@petroperu.com.pe (Revisar el link <https://www.petroperu.com.pe/proveedores/mesa-de-partes-virtual/> donde se explican los detalles para el envío de documentación). Los pagos se efectuarán, a los treinta (30) días calendario siguientes de la correcta presentación o envío de la factura correspondiente, previa conformidad de la Jefatura Trade Marketing.

Las facturas presentadas incorrectamente o presentadas antes de obtener la conformidad de la valorización, serán devueltas al contratista para su corrección, rigiendo el nuevo plazo a partir de la fecha de su presentación.

20. Penalidad

En caso de retraso injustificado en la ejecución del servicio, PETROPERÚ S.A. aplicará una penalidad por mora por cada día de atraso, hasta por un monto equivalente al 10% del monto contractual, incluyendo adicionales y/o reducciones. Esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta, del pago final o de la liquidación final. La penalidad se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = (0.10 \times \text{Monto}) / (F \times \text{plazo en días}); \text{dónde: } F=0.25$$

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, PETROPERÚ S.A. podrá resolver el contrato por incumplimiento.

21. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

- Diseño de herramientas de trabajo: Guía para el desarrollo de las encuestas telefónicas a aplicar a los clientes: grifos y estaciones de servicio afiliadas, independientes y clientes industriales.
- Diseño de la encuesta:
 - ✓ Elaboración de los cuestionarios para cada tipo de cliente: grifos y estaciones de servicio afiliadas a la Red PETROPERÚ, grifos y estaciones de servicio independientes, clientes industriales, en coordinación con la Unidad Inteligencia Competitiva.
 - ✓ Elaboración del diseño muestral en coordinación de la Unidad Inteligencia Competitiva.
 - ✓ Selección de la muestra en coordinación y aprobación de la muestra con la Unidad Inteligencia Competitiva.
 - ✓ Desarrollar el trabajo de campo (encuestas).
 - ✓ Procesamiento y análisis de datos.
 - ✓ Elaboración y entrega de los informes requeridos
 - ✓ La compañía consultora tiene la obligación de mantener absoluta confidencialidad sobre información proporcionada por PETROPERU S.A.

CONDICIONES TÉCNICAS
ESTUDIO DE MERCADO PARA MEDIR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DE PETROPERU DURANTE LA DECLARATORIA DEL ESTADO DE EMERGENCIA
POR BROTE DEL COVID-19

Por lo tanto, está prohibida su utilización para otros fines. El no cumplir esta reserva dará lugar a las acciones penales y/o civiles correspondientes de acuerdo a la legislación vigente.

El contratista es responsable exclusivo de la labor que realice su personal, así como por su conducta, presentación, trato y respeto, durante la vigencia del Contrato. Petroperú S.A. se reserva el derecho de las acciones legales civiles y penales que correspondieran ante el incumplimiento de lo antes mencionado.

El personal del Contratista no guarda relación laboral ni dependencia alguna con Petroperú S.A., sino que depende exclusivamente del contratista.

El Contratista se compromete a mantener en forma permanente personal calificado y adecuado para la ejecución de los trabajos, obligándose a retirar al personal que Petroperú S.A. considere no idóneo, o que cometiere faltas graves, contra la moral y/o disciplina e incumpla las disposiciones de las normas de seguridad el mismo que será reemplazado de inmediato, por otro de igual o superior categoría. Cualquier cambio de personal debe contar con la autorización de Petroperú S.A.

Previo al inicio del servicio, el Contratista debe emitir la evidencia del Registro de su "Plan para Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el Trabajo" en la plataforma SICOVID, en caso de incumplimiento será causal de resolución de contrato.

22. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El Contratista y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones marcados como confidencial de Petroperú S.A. a los que tenga acceso en la ejecución del presente contrato. En tal sentido, EL Contratista y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de Petroperú S.A. Asimismo, EL Contratista y su personal conviene en que toda la información marcada como confidencial y suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad de Petroperú S.A., no pudiendo el Contratista y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por Petroperú S.A. a el Contratista y su personal, y obtenidos por estos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. El Contratista se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.

El Contratista y su personal deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con el Contratista no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de Petroperú S.A., garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, EL Contratista y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir. El Contratista se compromete a destruir todo el material que les haya proporcionado

CONDICIONES TÉCNICAS
ESTUDIO DE MERCADO PARA MEDIR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DE PETROPERU DURANTE LA DECLARATORIA DEL ESTADO DE EMERGENCIA
POR BROTE DEL COVID-19

Petroperú S.A. a los dos (02) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, el Contratista se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio prestado, siendo Petroperú S.A. el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de Petroperú S.A.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (05) años.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte del Contratista y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato y Petroperú S.A. se reserva el derecho de las acciones legales civiles y penales que correspondieran si se vulnera esa confidencialidad durante el periodo de hasta cinco (05) años después de concluido el servicio.

23. PROPIEDAD INTELECTUAL

El contratista cederá los derechos de autor y la propiedad intelectual a Petroperú S.A. de toda la documentación elaborada por el presente servicio, absteniéndose de registrar o comercializar parcial o totalmente la documentación entregada.

24. SISTEMA DE INTEGRIDAD DE PETROPERÚ

El Sistema de Integridad tiene como finalidad gestionar la ética e integridad en Petroperú S.A., asumiendo un compromiso con las normas del sistema, así como fortalecer la cultura ética basada en la política de tolerancia cero frente al fraude, a la corrupción y a cualquier acto irregular, proporcionando así las directrices a seguir para desarrollar acciones preventivas y detectar actos irregulares.

En ese sentido, la contratista se obliga al cumplimiento de lo dispuesto en:

1. El Código de Integridad de PETROPERÚ;
2. La Política Corporativa Antifraude y Anticorrupción de PETROPERÚ S.A.; y,
3. Los lineamientos del Sistema de Integridad, en lo que le sea aplicable a las obligaciones a su cargo.

El Código de Integridad de PETROPERÚ, la Política Corporativa Antifraude y Anticorrupción, así como los Lineamientos del Sistema de Integridad se encuentran publicados en el portal de Petroperú S.A., en el siguiente enlace:
<https://www.petroperu.com.pe/buen-gobierno-corporativo/nuestro-sistema-de-integridad/>

Aprobado por:

Francisco Alvarado Manrique
Jefe Trade Marketing