



## GESTION DEL RECURSO HUMANO Requerimientos y Proyecto Estudiantes en Práctica

**Compañía:** TRANSPORTADORA DE GAS DEL INTERIOR S.A. ESP

**Sector:** Gas

**Ciudad:** Bucaramanga – Colombia

**Objeto de la Vinculación:** Práctica Empresarial

**Tipo de Vinculación:** Convenio Interinstitucional

**Duración:** 6 meses

**Fecha de inicio:** Febrero de 2008

**Remuneración:** Un Salario Mínimo Vigente.

### Descripción del Trabajo

Durante el año 2007, TGI S.A. ESP realizó la Medición de la Satisfacción del Cliente utilizando la misma herramienta y metodología aplicada en el año 2006. Dicha metodología está enfocada en la medición de los estándares del servicio definidos en su momento para la Empresa, los cuales se encontraban alineados con la visión y objetivos organizacionales de esa época.

A finales del año 2007, TGI S.A. ESP formuló una nueva visión y estableció nuevos objetivos organizacionales, además de presentar modificaciones en algunos procesos internos. Por lo anterior, se hace necesario revisar si la metodología de medición de la satisfacción del cliente para ajustarla a la nueva visión y objetivos organizacionales, lo cual podría conllevar a cambios en el instrumento de medición y la metodología utilizadas actualmente.

Para llevar a cabo este proceso, se requiere revisar y evaluar las metodologías cualitativas y cuantitativas para la medición de satisfacción de clientes utilizadas en el sector del gas natural o de los servicios públicos domiciliarios. A partir de lo anterior se recomendará la metodología que más se adecue a la Empresa, y que garantice la obtención de resultados confiables que contribuyan a la consecución de los objetivos organizacionales. Desde luego, dicha metodología deberá permitir a TGI S.A. ESP establecer un estándar de comparación de su nivel de satisfacción con otras empresas del sector.

### Proyecto a Desarrollar

Revisar la metodología que en la actualidad utiliza TGI SA ESP para medir el grado de satisfacción de sus clientes y compararla con otros métodos que utilicen empresas de servicios públicos domiciliarios a nivel nacional o internacional. Con base en lo anterior, se deberá recomendar una metodología para ser aplicada en TGI SA ESP, considerando su nueva estructura organizacional y objetivos misionales. La metodología recomendada también deberá permitir establecer un estándar de comparación de su nivel de satisfacción con otras empresas del sector.

### Resultados Esperados:

- Análisis y evaluación de la metodología actualmente usada por TGI SA ESP
- Estudio de otras metodologías utilizadas por empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia
- Comparación de metodologías
- Identificación y selección de la metodología e instrumento de medición idóneos para TGI S.A. ESP.
- Implementación de la metodología seleccionada
  - Definición del objeto del proceso



## GESTION DEL RECURSO HUMANO Requerimientos y Proyecto Estudiantes en Práctica

- Identificación y selección de la muestra
- Elaboración del instrumento de medición
- Validación del instrumento de medición y método de recolección de datos
- Administración del pre-test
- Evaluación de la confiabilidad del instrumento

### **Habilidades requeridas**

- Educación:  
Estudiante de últimos semestres, con conocimientos y/o habilidades en:
  - Búsqueda de información
  - Procesamiento y análisis de la información
  - Conocimientos en medición de la satisfacción del cliente

Educación universitaria: Estar cursando último semestre en la facultad de: Administración de empresas, Ingeniería de mercados, ingeniería industrial o carreras afines.

También el estudiante debe poseer habilidades propias como responsabilidad, compromiso, creatividad, recursividad, capacidad de trabajo en equipo.

Elaboró: DCO/Aura J. Mantilla V.  
Revisó: DCO/Sonia R. Sanabria M.  
Aprobó: DCO/Sonia R. Sanabria M.

#### **Lista de distribución:**

- Maestro de documentos GRH