

RESUMEN

La finalidad del presente documento es el de proponer una herramienta que facilite la evaluación, control y mejora continua del servicio de Vigilancia y Seguridad Privada prestado en el Bloque Petrolero “Tarapoa” operado por Andes Petroleum Ltd., mismo que involucra una inversión económica importante y la administración de un considerable número de recursos. Se origina en el análisis de la normativa legal vigente en el Ecuador para el funcionamiento de empresas del ramo, así como en la identificación de los procesos críticos del servicio y se apoya en el uso de herramientas gerenciales de control de calidad. La Metodología de estudio, se fundamenta en una investigación de campo sobre el proceso con el que se lleva a cabo la prestación del servicio de seguridad, a través de una visión cuantitativa de una muestra de 58 miembros de la empresa contratista de seguridad, así como también de una amplia consulta bibliográfica. Los resultados han sido de utilidad para establecer una propuesta de cambio en la evaluación y valoración del servicio recibido, aplicando un modelo basado en la identificación de los procesos críticos, en la generación de indicadores cuantitativos de calidad y en su gestión a través de un tablero de control. Se considera al presente documento como un instrumento innovador, que esperamos motivará a los profesionales de la Seguridad en el uso de herramientas que permitan un seguimiento minucioso de la prestación / recepción del servicio y del retorno de la inversión realizada.

PALABRAS CLAVES: HERRAMIENTAS DE CALIDAD, INDICADORES DEL SERVICIO, PROCESOS CRÍTICOS, SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD, TABLERO DE RESULTADOS

ABSTRACT

This paper aim is to become a tool that facilitates the Private Security service, evaluation, monitoring and continuous improvement provided to the Oil & Gas "Tarapoa" Block, operated by Andes Petroleum Ltd., service that includes both, a big financial investment and significant resources management. This paper is based on the analysis of Ecuadorian current regulations for companies in the industry operation, as well as in the identification of service critical processes, and supported by quality control management tools. The study methodology is based on a field research about the way in which the contractor supplies the Security service through a quantitative view from a sample of 58 members of the security contractor, as well as from a wide bibliographic investigation. The results have been useful in establishing a change proposal on how to evaluate and value the service, applying a model based on the identification of critical processes, in generating quantitative quality indicators, and their management through a scorecard. This document is considered to be an innovation; we expect will motivate Security practitioners in the use of tools that enable close monitoring of the supply / reception of service and investment return.

KEYWORDS: QUALITY TOOLS, QUALITY INDICATORS, CRITICAL PROCESSES, PRIVATE SECURITY SERVICE, SCORECARD