

Resumen

El manejo de la seguridad por parte de los guías turísticos en los destinos es importante para una adecuada conducción de los grupos, por eso el objetivo de esta investigación es determinar los problemas de seguridad que afronta el guía de turismo en el Centro Histórico de Quito, por medio del análisis de herramientas de investigación para la elaboración de un protocolo de seguridad que fije pautas de actuación, para lograrlo se identificó y diagnosticó las circunstancias en que se desarrollan varios servicios como también el nivel de seguridad en general; de igual manera el trabajo se justifica por su importancia para el adecuado desenvolvimiento de los guías en aspectos de seguridad, en los cuales tiene competencia factibilidad, originalidad y quienes se beneficiarán directa e indirectamente. Para el marco teórico se realizó una síntesis de la teoría científica de acuerdo con las variables y categorías para elegir los contenidos. Se basó en libros, publicaciones científicas y todos los medios web disponibles, seguido se desarrolló la metodología basándose en; bibliográfica, de campo, descriptiva, y demás métodos que sirvieron de guía en el proceso de investigación. Luego se utilizó las técnicas e instrumentos seleccionados y se aplicó una encuesta a 384 personas que visitaron el centro histórico, finalmente con los resultados, se formuló la propuesta alternativa y se redactaron conclusiones con sus debidas recomendaciones.

PALABRAS CLAVE:

- **PROTOCOLO DE SEGURIDAD**
- **SEGURIDAD TURÍSTICA**
- **GUÍA TURÍSTICO**

Abstract

The security management by tour guides in the destinations is important for an appropriate group guide, so the goal of this research is determining security issues, which tour guides face in the Historic Center of Quito , through the analysis of research tools for the development of a security protocol that sets behavior patterns , in order to achieve this, circumstances in which various services are developed were identified and diagnosed, as well as the level of security in general; in the same way, the work is justifies itself by its importance for the adequate development of the guides in security aspects, in which it acquires competence, feasibility, originality and they will benefit directly and indirectly. For the theoretical framework, a synthesis of scientific theory was carried out according to the variables and categories to choose the contents. It was based on books, scientific publications and all available web media, followed by development of methodology based on; bibliographic, field, descriptive, and other methods that served as a guide in the research process. Then the selected techniques and instruments were used and a survey was applied to 384 people who visited the historic center, finally with the results, the alternative proposal was formulated and conclusions were drafted with their due recommendations.

KEYWORDS:

- **PROTOCOL OF SECURITY**
- **TOURIST SECURITY**
- **TOUR GUIDE**