ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DE LOS TURISTAS Y VISITANTES EN EVENTOS REALIZADOS EN LA CIUDAD DE CALI

JENIFFER CARABALI MIRANDA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA.

CALI, VALLE

2025

ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DE LOS TURISTAS Y VISITANTES EN EVENTOS REALIZADOS EN LA CIUDAD DE CALI

JENIFFER CARABALI MIRANDA

DIRECTOR

CARLOS ARANGO PASTRANA, PhD

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA.

CALI, VALLE

2025

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecerme a mí por no rendirme en este inmenso esfuerzo, por abrazar la vida, incluso en medio del caos, por no abandonar mis sueños, por creer en mi proceso y por comprender que cada reto es parte del camino. Hoy celebro mi constancia y la fortaleza que me trajo hasta aquí.

Asimismo, agradezco a mis amigos de carrera, quienes caminaron conmigo en este largo camino. Gracias por sus risas, abrazos, compañía y palabras de aliento. Cada uno de ustedes ocupa un lugar especial en mi corazón, y este logro también les pertenece.

Finalmente, expreso mi gratitud a la Universidad del Valle por abrirme sus puertas y convertirse en un espacio de aprendizaje, transformación y encuentro. Que viva siempre la universidad pública, garante de oportunidades y conocimiento.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción 6
1. Antecedentes 8
2. Problema de Investigación 13
    2.1. Planteamiento del Problema 13
    2.2. Formulación de Problema 14
3. Objetivos 15
    3.1. Objetivo General 15
    3.2. Objetivos Específicos 15
4. Justificación 16
5. Marco Referencial 18
    5.1. Marco Teórico 18
    5.2. Marco Conceptual 20
        5.2.1 Perspectiva de seguridad 20
        5.2.2 Seguridad Turística 21
        5.2.3 Turismo de Eventos 21
    5.3. Marco Contextual 22
    5.4. Marco Jurídico 23
6. Metodología 27
    6.1 Población y Muestra 27
    6.2 Recolección de Información 27
7. Resultados 32
    7.1. Análisis Bibliométrico 32
        7.1.1 Resultados de Análisis Bibliométrico 32
    7.2. Encuesta y Análisis de Resultados 39
        7.2.1 Encuesta 39
    7.4 Análisis de Resultados de Encuesta 48
        7.4.1 Factor Institucional (Confianza en la policía) 48
        7.4.2 Factores Físicos (Percepción sobre el Evento y Alrededores) 49
        7.4.3 Factor Social (Satisfacción, Experiencia, Revisita y Recomendación) 57
8. Conclusiones 61
9. Recomendaciones 63
10. Referencias 64
11.Anexos 71

Índice de Figuras

Figura 1 28
Figura 2 30
Figura 3 33
Figura 4 37
Figura 5 48
Figura 6 50
Figura 7 51
Figura 8 52
Figura 9 53
Figura 10 54
Figura 11 54
Figura 12 56
Figura 13 57
Figura 14 58
Figura 15 59
Figura 16 59
Figura 17 60

Índice de Tablas

Tabla 1 31
Tabla 2 34
Tabla 3 35
Tabla 4 36
Tabla 5 39

Introducción

La seguridad constituye uno de los elementos fundamentales en la experiencia turística, debido a que condiciona la decisión de viaje, el nivel de satisfacción y la imagen del destino. En el contexto de los eventos culturales, académicos, deportivos y recreativos, la percepción adquiere un papel determinante, ya que no solo incide en la asistencia de los participantes, sino también en la imagen de la ciudad.

En este trabajo de grado se busca analizar la percepción de seguridad que tienen los turistas en los eventos organizados en la ciudad de Cali, con el propósito de comprender cómo los factores asociados al entorno físico, la presencia institucional, el ambiente físico y social del evento pueden influir en la experiencia de los asistentes. Se parte de la idea de que una percepción negativa de seguridad afecta directamente la afluencia del público, la satisfacción del visitante y la sostenibilidad económica cultural de los eventos.

Cali es una ciudad que se ha consolidado como epicentro de importantes eventos culturales, recreativos y pedagógicos a nivel nacional e internacional. Un hito significativo en este proceso fueron los juegos panamericanos de 1971, los cuales representaron una oportunidad perfecta para proyectar la imagen de la ciudad ante el mundo, este evento no solo constituye una representación deportiva, sino que impulsó grandes transformaciones a nivel urbanístico, económico, social y político que contribuyeron a posicionar a Cali como una ciudad moderna con la capacidad de organizar grandes eventos deportivos.

En la actualidad, Cali continúa con su fortalecimiento al ser la cuna de eventos importantes, entre los que se destacan festivales de música, ferias culturales y encuentros académicos que atraen tanto a turistas nacionales como internacionales. Sin embargo, el éxito y

la sostenibilidad de estos eventos no depende únicamente de su programación o atractivo cultural, sino también de la percepción de seguridad que tienen los asistentes. Este aspecto es fundamental, ya que influye directamente en la experiencia del visitante, en la reputación del destino y en las decisiones futuras del viaje.

Finalmente, este estudio busca aportar a la compresión del vínculo entre turismo, seguridad y organizaciones de eventos, lo cual representa un aporte significativo para la gestión cultural de Cali y del departamento, como para el fortalecimiento de su imagen como destino turístico.

1. Antecedentes

A partir de una revisión realizada a diferentes estudios sobre la percepción de seguridad en eventos vistos desde diferentes perspectivas, cuyos propósitos es comprender cuales son las causales que pueden influir en la percepción de seguridad y cómo esto afecta en la imagen del destino turístico. A continuación, se describen los principales hallazgos:

Badiro & Bako (2020) analizan en su estudio la percepción de seguridad de los turistas extranjeros asistentes a eventos y festividades en Nigeria, y cómo está influye en su intención de participar nuevamente en futuros eventos. Los autores plantean que la seguridad percibida es un factor determinante en la experiencia turística y en la sostenibilidad de los eventos culturales, dado que condiciona tanto la satisfacción del visitante como su disposición a recomendar el destino. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo en donde se aplicaron 232 encuestas a turistas internacionales que visitaron los festivales de Olojo y Osun en nigeria, los autores identificaron que las preocupaciones más frecuentes de los visitantes están relacionadas con la delincuencia, la falta de información clara sobre medidas de seguridad, y la gestión ineficiente de las multitudes durante los eventos. Asimismo, concluyen que la percepción de seguridad percibida por los turistas internacionales es positiva de manera general, sin embargo, aún hay aspectos en los que se deben mejorar en la organización y logística de los eventos, además, una percepción positiva incrementa significativamente la intención de retorno de los visitantes y una percepción negativa reduce la participación y afecta en la imagen del destino turístico.

Esta investigación permite conocer en primera instancia los aspectos a tener en cuenta al medir la relación entre percepción de seguridad en eventos, la gestión de eventos culturales y el comportamiento futuros del turista y como los factores demográficos como el sexo, la edad, el nivel salarial y la hora del día intervienen en como los turistas perciben la seguridad.

Asimismo, Zou, & Yu,(2022) abordan la percepción de seguridad en eventos desde una mirada constructivista, entendiendo como el "sentido de seguridad" en una construcción social influenciada por factores emocionales, culturales y contextuales.

Los autores destacan que la seguridad en el ámbito turístico no depende únicamente de la ausencia de riesgos reales, sino de la forma en que los turistas experimentan e interpretan la seguridad a partir de narrativas mediáticas, interacciones sociales y experiencias previas. Además, la investigación identificó que la confianza en las instituciones locales, la hospitalidad de los residentes y la comunicación efectiva de las medidas preventivas son elementos claves para el fortalecimiento de la percepción de seguridad en los destinos.

Con este estudio, se comprende la dimensión subjetiva de la seguridad y cómo las percepciones individuales y colectivas inciden en la decisión de participar en eventos o actividades turísticas. Su enfoque ofrece una base conceptual para analizar cómo los visitantes nacionales e internacionales perciben la seguridad durante los eventos realizados en la ciudad de Cali.

Por otro lado, Moreno Clemente (2020), en su investigación donde analiza el papel que cumple la comunicación en la planificación, gestión y percepción de seguridad dentro de eventos masivos. El autor propone que la seguridad no depende únicamente de la implementación de medidas físicas o logísticas, sino también de la comunicación efectiva de dichas medidas hacia los asistentes, organizadores y autoridades, el cual enmarca como un elemento clave para generar confianza y reducir percepciones negativas de riego.

A través de un enfoque cualitativo, Moreno Clemente (2020) examina casos de estudio de grandes eventos internacionales, identificando como la falta de coordinación entre los diferentes actores (Organizadores, medios de comunicación y autoridades), pueden incrementar la

sensación de inseguridad entre los participantes, incluso cuando no existen incidentes reales, el estudio enfatiza la importancia de estrategias de comunicación claras, coherentes y adaptadas al público, que contribuyan a mejorar la percepción subjetiva de seguridad y la imagen del evento.

En este sentido, se busca comprender por medio del estudio de Moreno Clemente (2020), la relación entre comunicación, percepción y confianza en contexto de eventos turísticos. Sus aportes ofrecen un marco conceptual para analizar cómo la gestión y difusión de medidas de seguridad pueden incidir en la experiencia y satisfacción de los asistentes a eventos culturales realizados en la ciudad de Cali.

Y en complemento a los estudios previos encontrados, Cárdenas & Puente (2017), abordan la percepción de seguridad de los turistas que visitan el santuario de san juan de los Lagos, en México, uno de los principales santuarios del país. El estudio forma parte del proyecto nacional "Diagnóstico de la estructura de seguridad para el turismo en México", financiado por el fondo sectorial CONACYT-SECTUR y la universidad de Guanajuato, con el propósito de evaluar la seguridad turística en destinos con cuerpos especializados de policía turística. A través de un enfoque cuantitativo y descriptivo, los autores realizaron encuestas a 300 visitantes y residentes locales para conocer su percepción de seguridad en espacios públicos del destino. Los resultados evidenciaron que, a pesar del contexto nacional de violencia, los turistas percibieron el lugar como seguro, aunque identificaron diferencias de percepción por género y frecuencia de visita. Asimismo, se determinó que los visitantes frecuentes tienden a notar un aumento en la sensación de inseguridad con el paso del tiempo, especialmente en zonas de alta concentración de personas como mercados y calles principales.

El estudio resalta que la percepción de seguridad constituye un factor decisivo en la elección del destino y en la experiencia turística general, lo que hace necesario incorporar estrategias de gestión de riesgos y comunicación de seguridad en la planificación turística.

En el contexto de los eventos deportivos tenemos a los autores Qi, Gilson & Zhang (2009) los cuales en su estudio analizan la relación entre la percepción del riesgo y las intenciones de viaje durante los juegos olímpicos de Beijing 2008. Con un enfoque cuantitativo y comparativo, a través de encuestas aplicadas a turistas internacionales, identificaron como distintos tipos de riesgo: el terrorismo, salud, seguridad personal y condiciones medicas influían en la decisión de asistir a un evento deportivo de gran escala.

Los resultados evidenciaron que, aunque la percepción de riesgo cambia según la nacionalidad del visitante, la seguridad percibida constituye un determinante clave para la intención de viaje. El artículo también resalta que la confianza en las autoridades organizadoras y la comunicación efectiva de medidas de seguridad reduce los niveles de temor y fortalecen la intención de participar en este tipo de eventos.

Con este artículo se puede analizar la interacción entre percepción de riesgo, comportamientos del turista y estrategias de comunicación.

Por último, Perić, Đurkin y Vitezić (2018) examinan el papel del entorno natural, la seguridad, y la protección en la construcción de modelos de negocio sostenibles para el turismo de eventos deportivos. Empleado un enfoque mixto aplicado en eventos deportivos en Croacia.
Los autores concluyen que los aspectos de seguridad y gestión de riesgo no solo garantizan el bienestar de los participantes, sino que también aumentan el valor percibido de la experiencia turística y la confianza en el destino. Además, señalan que la sostenibilidad económica y social

de los eventos depende de la integración de políticas de seguridad en la planificación y en la percepción del entorno natural como parte del atractivo natural.

Este artículo contribuye a la presente investigación al resaltar la seguridad como un componente estructural del diseño y gestión de eventos turísticos, evidenciado que las percepciones de seguridad y confort son factores esenciales en la satisfacción del visitante y en la fidelización hacia el destino.

2. Problema de Investigación

En este apartado se presenta el planteamiento del problema que da paso a una investigación exhaustiva en el marco investigativo del análisis de los factores que influyen en la percepción de seguridad de los turistas y visitantes en eventos realizados en la ciudad de Cali.

2.1. Planteamiento del Problema

La percepción de seguridad se ha convertido en un componente determinante dentro de la experiencia turística y en la sostenibilidad de los destinos como atractivos turísticos. La percepción de seguridad en eventos al ser subjetiva no está condicionada a la existencia real de hechos delictivos, sino que se configura a partir de la manera en que los visitantes, interpretan y experimentan la seguridad en los espacios que visitan (Zou & Yu, 2022). En este sentido, una ciudad puede contar con estrategias institucionales sólidas de prevención y control, pero si los turistas no perciben dichas acciones como efectivas, la imagen del destino y su atractivo pueden verse afectados.

En el contexto de la ciudad de Cali, conocida como la "Sucursal del Cielo" y capital mundial de la salsa, la ciudad se ha consolidado como un destino turístico de talla internacional, cuya oferta cultural y festiva es un pilar fundamental en su economía y proyección. Según la cámara de comercio de cali, eventos como el festival el Petronio Alvares en el año 2024 generaron más de 600 millones de pesos en ingresos para la ciudad de cali en donde el 14% de los visitantes fueron turistas internacionales y el 86% turistas nacionales. Además, el portal de Datos Abiertos de la alcaldía de Cali (2024) en el año 2024 se registraron más de 600 eventos de aglomeración pública, entre ferias, conciertos, festivales y actividades culturales.

No obstante, este crecimiento se desarrolla en un contexto urbano con una alta percepción de inseguridad por parte de la población local. De acuerdo con la encuesta de convivencia y seguridad ciudadana (ECSC) del Departamento administrativo nacional de estadística (DANE) el 60,9% de los habitantes de Cali manifestaron sentirse inseguros en la ciudad en el año 2024 (DANE, 2025). Esta percepción constituye un elemento relevante en la construcción de la imagen del destino y puede incidir en la experiencia de los visitantes, incluso en espacios donde se implementan medidas institucionales de control y vigilancia.

Generando una brecha entre los esfuerzos por parte de las autoridades y organizadores para garantizar la seguridad en los eventos y entender cómo los turistas y visitantes que asisten a estos espacios perciben la seguridad donde la organización, la logística y la comunicación institucional juegan un papel fundamental para la experiencia en eventos.

Por tanto, la presente investigación busca analizar factores de la percepción de seguridad de los turistas nacionales, internacionales y caleños no residentes que asisten a eventos realizados en la ciudad de cali, abarcando eventos de distinta índole durante el segundo semestre del año 2025. Este análisis se centra en comprender cómo la seguridad es percibida y experimentada por los asistentes en un periodo de mayor afluencia y diversidad de eventos.

2.2. Formulación de Problema

¿Cuáles son los factores que influyen en la percepción de seguridad de los turistas y visitantes en eventos realizados en la ciudad de Cali?

3. Objetivos

En este apartado se especifican los objetivos que se pretende alcanzar en el presente trabajo.

3.1. Objetivo General

Analizar los factores que influyen en la percepción de seguridad de los turistas y visitantes en eventos realizados en la ciudad de Cali.

3.2. Objetivos Específicos

- Revisar sistemáticamente la literatura que aborde la percepción de seguridad en eventos y festivales para la identificación de métodos, variables e instrumentos.
- Construir un instrumento para la identificación de los factores que influyen en la percepción de seguridad en eventos realizados en la ciudad de Cali.
- Determinar los factores que influyen en la percepción de seguridad en eventos realizados en la ciudad de Cali a partir de los datos recolectados.

4. Justificación

La justificación de esta investigación radica en su aporte en el campo de estudio que combina el turismo, la gestión de eventos y la psicología detrás del visitante. Los eventos culturales en Cali, por su carácter participativo y su relevancia económica y social, representan espacios donde convergen turistas, organizadores y comunidades locales, generando una red compleja de percepciones y comportamientos frente a la seguridad. Por lo cual, es fundamental comprender estos factores debido al fortalecimiento de la competitividad turística de la ciudad y el mejoramiento de la experiencia de los asistentes en futuros festivales, conciertos y ferias.

Esta investigación busca tener una trascendencia social, ya que la percepción de seguridad influye directamente en la confianza colectiva y la convivencia ciudadana. Según Ates & Sunar (2024), las actitudes y comportamientos de la población local son medidores claves del "clima de seguridad" que perciben los turistas. En el caso de Cali, ciudad con una fuerte identidad cultural, refleja un crecimiento de 31% en la actividad de turismo MICE (Meetings, Incentives, Conferences y Exhibiciones), lo cual evidencia un fortalecimiento del segmento de eventos en la dinámica turística local (Observatorio de Turismo de Cali, 2025). Los resultados de esta investigación permitirán fortalecer las relaciones entre visitantes y la comunidad receptora. Por medio de herramientas de diagnóstico y evaluación que pueden emplearse para mejorar la planificación de la seguridad en eventos de distinta índole fomentado una cultura de hospitalidad basada en la confianza y la corresponsabilidad.

Además, el presente trabajo representa una oportunidad para entender las dinámicas sociales integradas en la percepción de seguridad desde una perspectiva externa, es decir, la visión de

turistas nacionales, internacionales y caleños no residentes, quienes observan la ciudad con ciertos sesgos o imaginarios previos que difieren de la percepción cotidiana de un residente local.

En conclusión, esta investigación aporta valor metodológico al proponer un instrumento cuantitativo de medición y un análisis bibliométrico de la percepción de seguridad adaptada al contexto de eventos. Generando información que puede ser utilizada en futuros estudios comparativos. Asimismo, los resultados servirán de base para el diseño de indicadores locales de seguridad turística, contribuyendo a la mejora continua de las políticas de planificación y promoción turística en Cali.

5. Marco Referencial

En el siguiente apartado, se llevó a cabo una revisión y recopilación de las fuentes bibliográficas que permiten entender los conceptos de percepción de seguridad en el turismo aplicado en eventos o en actividades relacionadas con el turismo MICE. Por el cual, complementa al cumplimiento del primer objetivo específico de esta investigación.

5.1. Marco Teórico

Para el desarrollo de la presente investigación, resulta fundamental establecer una serie de definiciones que faciliten la comprensión del enfoque y propósito del estudio. Teniendo en cuenta que esta investigación se centra en el análisis de los factores que influyen en la percepción de seguridad de los turistas y visitantes en eventos de la ciudad de Cali, es pertinente presentar las conceptualizaciones claves relacionadas con la seguridad turística, la percepción de seguridad y el turismo de eventos, los cuales servirán como base teórica para el adecuado abordamiento de los objetivos planteados. En este sentido, a continuación, se exponen las principales definiciones que sustentan esta investigación:

Tomando como base el estudio de Badiora & Bako (2020) “Foreign tourists’ perceptions of safety and their future travel intentions to Nigerian cultural festivals”, el concepto de percepción de seguridad es un fenómeno central para comprender el comportamiento del visitante y la sostenibilidad de los destinos. Esta variable está estrechamente relacionada con las condiciones sociales, políticas, ambientales, culturales y de gestión de cada territorio. Según Mendoza (2015), la inseguridad turística no siempre se asocia con hechos violentos o actividades delictivas, sino con la sensación de vulnerabilidad que experimenta el visitante ante factores

externos como el desorden urbano, la falta de información o la ausencia de medidas preventivas visibles.

Por consiguiente, la percepción de seguridad se configura como un fenómeno multidimensional, donde intervienen tanto la comunicación institucional como las experiencias previas y las representaciones sociales del destino. Sönmez (1998) plantea que el turismo es altamente sensible a los contextos de riesgos, a las crisis políticas o sociales y como la inseguridad percibida puede influir de forma más determinante en las decisiones de viaje que el peligro real. A su vez, Sömez & Graefe (1998) demostraron que la percepción de riesgo y la experiencia pasadas moldean la intención de realizar futuros viajes, por lo que la seguridad subjetiva es un detonante clave en el comportamiento turístico.

En el ámbito de los eventos turísticos, la seguridad adquiere una dimensión particular. Los espacios de aglomeración implican retos a nivel de logística, control y la interacción social. Badiora & Bako (2020), en su estudio de festivales culturales en Nigeria, evidenciaron que la percepción de seguridad de los turistas extranjeros condiciona su nivel de disfrute, su intención de retorno y su valoración del evento. Asimismo, identificaron que la comunicación y la presencia visible de medidas de protección aumentan la confianza del visitante, reforzando la imagen positiva del destino.

Por su parte, Cárdenas & Trejoluna (2017), en su investigación sobre turismo religioso en México, encontraron que la percepción de seguridad no depende exclusivamente de las condiciones objetivas, sino también de las relaciones de confianzas entre visitantes y residentes. Esta confianza se construye mediante la organización adecuada, la limpieza, la accesibilidad y la presencia institucional.

Más adelante, Ding & Wu (2022) demostraron que la percepción de seguridad influye directamente en la imagen cognitiva y afectiva del destino, incidiendo en la intención de recomendarlo o regresar. En el contexto de Cali, una ciudad que puede ser permeada por algunas dinámicas sociales complejas, que de alguna manera inciden en la percepción de seguridad y en la estigmatización de la seguridad percibida en algunos sitios, es relevante utilizar los eventos como "vitrinas" que proyectan la identidad local hacia el mundo.

5.2. Marco Conceptual

En el siguiente apartado se definirán las variables claves que hacen parte del proceso investigativo para el desarrollo exitoso del análisis de los factores que influyen en la percepción de seguridad en eventos realizados en la ciudad de Cali.

5.2.1 Perspectiva de seguridad

Según la Policía Nacional de Colombia (s.f) la percepción de seguridad se entiende como una *"Construcción social de un imaginario al interactuar con su entorno, comprobada bajo criterios estadísticos de cifras oficiales de criminalidad, que determinan si los niveles de seguridad son eficientes o deficientes."* (Policía nacional de Colombia, s.f). Así, la percepción de seguridad es el juicio subjetivo que el turista realiza sobre su nivel de riesgo y protección en un lugar o destino. Sömez y Graefe (1998) la describen como una evaluación cognitiva y emocional que combina la experiencia pasada, la información disponible y las creencias personales sobre el entorno. En el contexto de eventos, esta percepción se traduce en la sensación de control, bienestar y confianza que experimenta el asistente durante el evento.

5.2.2 Seguridad Turística

Según la Organización de Estados Americanos (2010) incorpora el concepto de seguridad turística como *"la protección de la vida salud, integridad física, psicológica y económica de los visitantes, de los prestadores de servicios anfitriones de las comunidades receptores y, por supuesto, del resto de la sociedad"* (Grünewald, 2012, p. 143), el concepto de seguridad turística es multidimensional debido a que comprende todo el entorno en el que turista pueda disfrutar sin riesgo y temor por el destino o al trasladarse de lugar, según Herranz (2004) propone una definición en donde la seguridad es tomar el conjunto de medidas, condiciones objetivas y percepciones existentes en el ámbito social, económico y político de un destino turístico, permitiendo que la experiencia turística se desarrolle en un entorno de libertad, confianza y tranquilidad con la mayor protección física, legal o económica para los turistas y los bienes.

5.2.3 Turismo de Eventos

El turismo de eventos según Martos (2013) se define como una modalidad turística en donde el principal atractivo que atrae el flujo turístico es la celebración de un evento. Este segmento especializado del turismo se incluye actividades relacionadas como las convenciones, congresos y reuniones de negocios, y es conocido como turismo MICE, Este tipo de turismo se orienta principalmente en la organización de encuentros con fines laborales, académicos, culturales o comerciales, y se distinguen por su aporte a la diversificación de la economía local atrayendo visitantes con un gasto superior promedio al del turista vacacional tradicional. Maure (2007) señala que los eventos constituyen espacios de interacción estructurados donde los participantes intercambian conocimientos, se fortalecen redes y generan oportunidades de cooperación.

El turismo MICE se caracteriza por requerir una infraestructura especializada (centros de eventos de convenciones, hoteles, servicios de apoyo logístico) y por integrar diversos actores como organizaciones, instituciones públicas, asociaciones y empresas privadas (Rojas-Bueno et al., 2023).

5.3. Marco Contextual

La presente investigación se desarrolla en la ciudad de Cali, Valle del Cauca, la cual, ha sido epicentro de grandes eventos culturales, deportivos y académicos en los últimos años.

Caracterización

Cali es la tercera ciudad más poblada de Colombia con una población aproximada de 2.28 millones de habitantes según proyecciones del DANE para el 2018 (Cámara de Comercio de Cali, 2025), Geográficamente Cali se encuentra en el valle del río Cauca a los pies de la cordillera occidental en el suroccidente colombiano. Esta posición estratégica ha influido históricamente en su desarrollo económico, cultural y social, convirtiéndola en un nodo regional de movilidad, comercio y actividades culturales. Estudios urbanos destacan que la ciudad presenta un patrón de crecimiento caracterizado por la expansión hacia el oriente y el sur, acompañando de procesos de diversidad social y transformaciones urbanas sostenidas (Pereira, 2014).

Desde un punto de vista demográfico y sociocultural, Cali es reconocida por su composición pluriétnica y por la presencia significativa de comunidades afrodescendientes, lo que ha consolidado una identidad cultural diversa y expresiones artísticas que dinamizan su vida urbana (Alcaldía de Santiago de Cali, 2004). Estas características se reflejan en festividades, prácticas musicales, manifestaciones artísticas y un fuerte tejido cultural activo que fortalece el atractivo turístico de la ciudad.

Antecedentes

Uno de los eventos más importante que marcó un punto de inflexión en la historia de Cali, fueron los VI juegos panamericanos de 1971. Cali fue seleccionada como sede en 1967 por el comité olímpico superando ciudades como Santiago de chile, los juegos panamericanos impulsaron una transformación urbana en la infraestructura, la planificación urbana y la proyección de Cali como sede de grandes eventos. Además, trajo consigo la modernización del aeropuerto y expansión hotelera, procesos que modificaron la estructura física y funcional del territorio (Ministerio del Deporte, 2019).

Los juegos panamericanos desde la perspectiva de la planificación urbana funcionaron como un mecanismo para la renovación territorial, generando obras que continuaron influyendo en la dinámica urbana durante décadas. Pereira (2014) destaca que este evento no solo dotó a la ciudad de nuevos espacios deportivos como el estadio Pascual Guerrero y las unidades deportivas, sino que también fortaleció su capacidad institucional para organizar eventos de gran escala, reforzando un legado perdurable en su paisaje urbano y turístico.

5.4. Marco Jurídico

En el marco de la presente investigación enfocada en el análisis de percepción de seguridad en eventos realizados en la ciudad de Cali, se consideran las siguientes disposiciones legales que regulan la normativa de seguridad y la acción turística dentro del territorio nacional y local, con relación a la seguridad turística y la organización de eventos públicos en Colombia.

En la base de este marco jurídico tenemos la ley 300 de 1996, conocida como la ley general de turismo, la cual, constituye la base normativa del sector en Colombia, al establecer

los principios que orientan la actividad turística bajo criterio de calidad, sostenibilidad y competitividad. Esta ley reconoce al turismo como una industria esencial para el desarrollo económico y social del país, promoviendo la participación de las entidades territoriales del sector privado en su fortalecimiento (Congreso de la República de Colombia, 1996).

Posteriormente, la ley 2068 de 2020 reformó la ley 300 con el propósito de fortalecer la sostenibilidad, la formalización y la competitividad del sector turístico. En su artículo 1, señala que su objetivo es "fomentar la sostenibilidad e implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento de los destinos y atractivos turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación de incentivos, el fortalecimiento de la calidad y la adopción de medidas para impulsar la transformación y las oportunidades del sector" (Congreso de la República de Colombia, 2020, art, 1). Esta actualización cobra relevancia para el presente estudio, ya que promueve una visión integral de la gestión turística donde la seguridad de los visitantes es un componente indispensable para garantizar experiencias satisfactorias y sostenibles.

En el mismo sentido, el decreto 1074 de 2015, decreto único reglamentario del sector comercio, industria y turismo, establece que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es la autoridad encargada de "formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de desarrollo económico y social del país… y ejecutar políticas, planes, programas y proyectos del comercio interno y el turismo" (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 20215, art 1.1.1.1). Este decreto articula la gestión del turismo con la planificación territorial y las políticas de seguridad, fortaleciendo la coordinación institucional en eventos de alto impacto.

Por su parte, la norma técnica sectorial Colombiana NTS-TS 006-1 establece los lineamientos para un sistema de gestión sostenible dirigido a los organizadores de congresos, ferias y convenciones. Esta norma es de fundamental para los eventos culturales y turísticos, debido a que fija los estándares en materia ambiental, sociocultural y económica, al exigir prácticas que promuevan la seguridad, la sostenibilidad y la satisfacción de los asistentes (MINCIT, 2018). De esta forma, el cumplimiento de la NTS-TS 006-1 se convierte en una herramienta clave para fortalecer la confianza del visitante y su percepción de seguridad durante su participación en eventos.

En materia de seguridad ciudadana, la ley 1801 de 2016, o código nacional de policía y convivencia, regula el comportamiento ciudadano en el espacio público y establece las condiciones necesarias para garantizar la convivencia pacífica y la protección de los derechos de las personas. En complemento con la ley 2197 de 2022 que refuerza estas disposiciones al "fortalecer la seguridad ciudadana mediante reformas al código penal, al código de procedimientos penal y al código nacional de seguridad y convivencia ciudadana" (Congreso de la República de Colombia, 2022, art. 1). Estas normas son fundamentales para la gestión de eventos masivos, ya que define las responsabilidades de los organizadores y autoridades en la prevención de riesgo y la atención de emergencias.

A nivel local, la Alcaldía de Cali por medio del decreto Municipal 4112.010.20.0001 adopta "medidas especiales en materia de orden público para preservar la vida y la seguridad en el distrito especial" (Alcaldía de Santiago de Cali, 2021). Este decreto se complementa con el Decreto 0004.11.2022, que establece el procedimiento para autorizar la realización de eventos y espectáculos públicos, garantizando el cumplimiento de los protocolos de seguridad, logística y control de aforo (Alcaldía de Santiago de Cali, 2021). Ambos decretos

locales son fundamentales para contextualizar el estudio, ya que regulan directamente la organización de eventos de aglomeración pública en la ciudad.

Por último, la ley Estatutaria de 2012 de protección de datos personales garantiza que los procesos de recolección y análisis de datos en estudios académicos, como el presente, se desarrollen bajo un marco legal, de confidencialidad y consentimiento informado (Congreso de la República de Colombia, 2012). Esta ley respalda el tratamiento de los datos obtenidos mediante las encuestas aplicadas a asistentes a los eventos.

En conclusión, estas normas nacionales y locales conforman el marco jurídico que orienta y respalda la presente investigación, al establecer los lineamientos de sostenibilidad, seguridad, convivencia y protección de datos que deben regir la gestión de eventos en el contexto urbano de Cali.

6. Metodología

En el presente apartado se describe de manera detallada la metodología empleada en la investigación, la cual permitió identificar los factores asociados a la percepción de seguridad en eventos realizados en la ciudad de Cali. En este sentido, la investigación adopta un enfoque metodológico cuantitativo con alcance descriptivo, orientado a determinar los factores que inciden en la percepción de seguridad de los turistas nacionales, internacionales y caleños no residentes que asistieron a distintos eventos desarrollados en la ciudad de Cali durante el segundo semestre del año 2025. Este enfoque posibilita la recolección y el análisis sistemático de datos, con el fin de identificar patrones, relaciones y tendencias a la percepción de seguridad en contextos de concentración masiva de personas. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020)

6.1 Población y Muestra

Para esta investigación se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la naturaleza fluctuante de la población los turistas nacionales, internacionales y caleños no residentes, seleccionando a los participantes en función de su disponibilidad, accesibilidad y disposición para responder la encuesta durante el desarrollo de los eventos. La muestra estuvo conformada por 197 encuestados durante los eventos realizados en la ciudad de Cali.

6.2 Recolección de Información

Para el análisis de la percepción de seguridad en eventos realizados en la ciudad de Cali, se emplearon fuentes primarias y secundarias. En cuanto a las fuentes primarias, se llevó a cabo una encuesta estructurada dirigida a turistas nacionales, internacionales y caleños no residentes que asistieron a los diferentes eventos realizados en la ciudad de Cali.

Con el fin de dar cumplimento a los objetivos de esta investigación, se estructuró un procedimiento metodológico propio del enfoque cuantitativo, el cual se desarrolló a través de las siguientes etapas:

- Formulación de preguntas a partir de las variables identificadas en la revisión de fuentes bibliográficas y el análisis bibliométrico.
- Aplicación del instrumento a turistas nacionales, internacionales y caleños no residentes que asistieron a eventos realizados en la ciudad de Cali.
- Recopilación de la información obtenida para identificar los factores relevantes para la investigación.
- Análisis y descripción de los resultados.

Figura 1. *Esquema metodológico*



Fuente: Elaboración propia

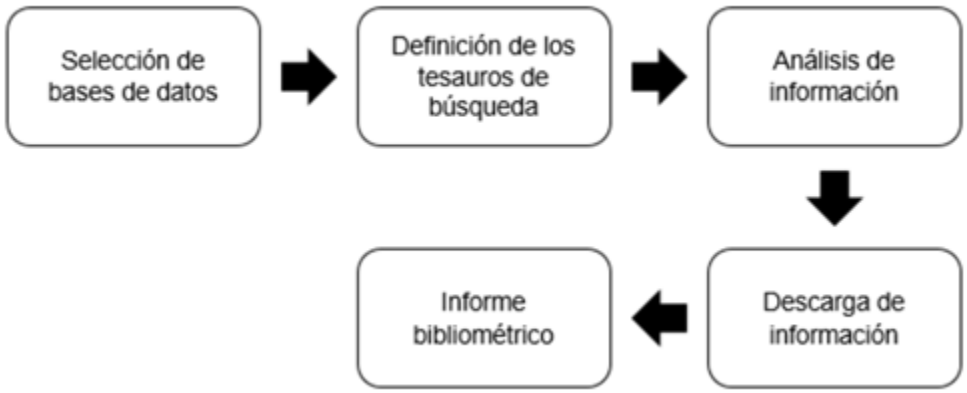
Por su parte, en las fuentes secundarias se realizó un análisis bibliométrico con el objetivo de caracterizar la producción científica relacionada con la percepción de seguridad en el turismo y los eventos, identificando patrones de variables a través de palabras claves, campos temáticos, autores, el procesamiento de la información de los repositorios científicos y redes de citación (Rodríguez et al, 2020). Según Donthu et al (2021) el análisis bibliométrico es una herramienta que se utiliza para procesar grandes cantidades de conocimiento científico y estructurarlos al darles sentido por medio de indicadores cuantitativos como número de publicaciones por año. Además, los análisis bibliométricos otorgan una visión panorámica del campo de estudio aparte de identificar posibles lagunas del conocimiento en las investigaciones.

Para este estudio, se seleccionó como base de datos científica Scopus, el cual, cuenta con una amplia cobertura de revistas internacionales y por sus reconocimientos en la comunidad científica.

Para definir los tesoros de búsqueda. Se construyeron combinando términos relacionados con turismo, eventos y seguridad, aplicados a los campos de título, resumen y palabras clave del artículo. La ecuación de búsqueda final fue: tourist* AND (festival OR event*) AND (safety OR security), que inicialmente recuperó 476 documentos científicos relacionados con el tema de interés. Posteriormente, se llevó a cabo un proceso de depuración, restringiendo los resultados a las áreas de conocimiento de ciencias sociales, negocios, administración y contabilidad, artes y humanidades, ciencias ambientales, informática, economía y matemáticas, con el objetivo de mantener un enfoque interdisciplinario acorde con la naturaleza de la investigación (Osorio-Andrade et al, 2023).

Adicionalmente, se limitó la búsqueda al tipo de documento a solamente artículos publicados en revistas científicas, excluyendo actas de congresos, capítulos de libros, notas y editoriales, con el fin de garantizar la inclusión de trabajos sometidos a una revisión más rigurosa metodológicamente. Una vez depurados los datos se obtuvieron 255 documentos. Los registros fueron exportados a través de un archivo CSV para mayor facilidad en el procesamiento de los datos a través de VOSviewer. Los indicadores que fueron sujetos a análisis fueron 1. Evolución de la Producción Científica, 2. Países más Productivos, 3. Autores con mayor producción, 4. Documentos más citados en el campo y 5. Red bibliométrica de coocurrencia de términos.

Figura 2. *Proceso metodológico*



Fuente: Rodríguez et al (2019).

6.2.1 Instrumento de Medición

En el siguiente apartado, se presentará el instrumento de medición diseñado a turistas nacionales, internacionales y caleños no residentes que asistieron a los diferentes eventos realizados en la ciudad de Cali durante el segundo semestre del año 2025. Elaborado a partir del análisis bibliométrico y la revisión de literatura empleada en los antecedentes.

Tabla 1. *Estructura de Encuesta*

Factor	Dimensión	Ítem / Indicador	Basado en
Factor Institucional (Confianza en la Policía)	Confianza Policía	Nivel de confianza del asistente en la eficacia de la policía para prevenir el delito, mantener el orden público y responder oportunamente ante situaciones de inseguridad en los eventos y su entorno.	Moreno Clemente, C. (2020). La seguridad y su comunicación en la organización de grandes eventos.
Factores Físicos (Percepción del evento y su entorno)	Vigilancia y visibilidad	Percepción del nivel de iluminación en el espacio del evento y en las áreas circundantes como factor de seguridad.	Zou, Y., & Yu, Q. (2022). Sense of safety toward tourism destinations: A social constructivist perspective. Journal of Destination Marketing & Management
	Puntos de acceso y control de ingreso	Percepción sobre la organización, control y seguridad en los puntos de acceso y salida del evento.	
Factor Social (Satisfacción, Experiencia, Revisita y Recomendación)	Satisfacción general	Nivel de satisfacción del asistente con respecto a la seguridad percibida durante el evento.	Badiora, A., & Bako, A. (2020). Foreign tourists' perceptions of safety and their future travel intentions to Nigerian cultural festivals.
	Experiencia del evento	Valoración de la experiencia vivida en el evento en relación con la sensación de seguridad.	
	Intención de revisita	Disposición del asistente a volver a participar en eventos similares en la ciudad de Cali.	
	Recomendación	Intención del asistente de recomendar el evento y la ciudad de Cali como destino para la realización de eventos.	

Fuente: Elaboración propia

7. Resultados

A continuación, se detallarán los resultados obtenidos a partir del análisis bibliométrico que permitió fortalecer las bases teóricas del estudio, al contribuir a la identificación de los factores más recurrentes asociados a la percepción de seguridad en eventos, así como de los instrumentos y métodos utilizados en investigaciones previas. De esta manera, se garantiza la construcción de instrumentos de medición, la definición de las variables y el posterior análisis de los resultados de las encuestas.

7.1. Análisis Bibliométrico

7.1.1 Resultados de Análisis Bibliométrico

En el siguiente apartado se presentan los resultados de una serie de análisis de los indicadores bibliométricos como: 1. Evolución de la Producción Científica, 2. Países más Productivos, 3. Autores con mayor producción, 4. Documentos más citados en el campo y 5. Red bibliométrica de coocurrencia de términos. Con el fin de obtener un panorama general de la revisión de literatura y los temas que abordaron la percepción de seguridad en eventos o la seguridad turística en eventos.

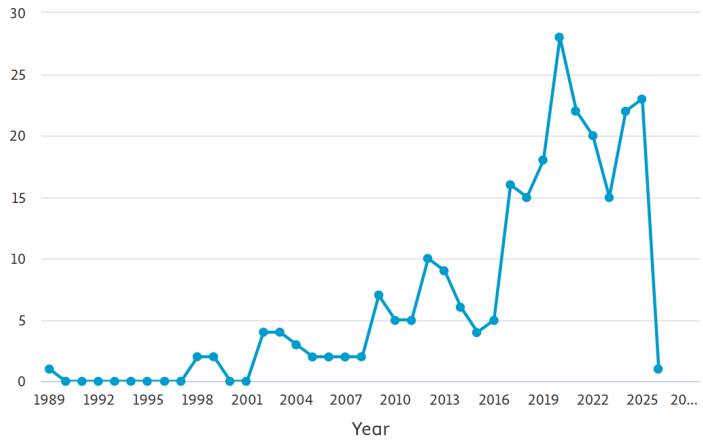
Evolución de la Producción Científica

En la figura 3 podemos observar la evolución temporal de la producción científica entre 1989 y el 2025. En los primeros años de la producción de documentos se evidencia como no hay documentación alguna, lo que refleja una fase inicial de exploración conceptual y metodológica en el campo de estudio. A partir del 2001 se observa el crecimiento sostenido de la documentación y teniendo su pico más alto en el 2019 con aproximadamente 30 documentos.

Este incremento puede atribuirse al emergente interés por el estudio del turismo en el mundo académico o la implementación de normativas más estrictas en materia de seguridad turística.

Entre 2010 y 2019, se concentra la mayor producción total de documentos, lo que evidencia una posible etapa de madurez y alta actividad investigativa en el campo de estudio. No obstante, a partir de 2020 se observa una ligera disminución en el volumen de publicaciones, la cual se puede relacionar con el impacto del COVID-19 en la celebración de eventos masivos.

Figura 3 . *Evolución de la producción científica.*



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por Scopus.

Países más Productivos

En la tabla 2 se observan los países que lideran en la producción de textos de la percepción de seguridad en eventos, los cuales son; Estados Unidos con un total de 31 documentos, seguido de reino unido y china, con 24 y 22 cada uno. El 43% de la producción documental se concentra en los primeros 5 países, Además, en representación de Latinoamérica se encuentra Brasil y México con 7 y 3 estudios, en general los países latinoamericanos representan el 5% de toda la producción documental.

Tabla 2. *Países con mayor producción científica.*

Pais	Art.	Pais	Art.
United States	31	South Korea	8
United Kingdom	24	Brazil	7
China	22	Canada	7
South Africa	17	Germany	7
Italy	14	Indonesia	7
Spain	12	Poland	6
Australia	11	Thailand	6
India	11	Japan	5
Portugal	11	Turkey	5
Malaysia	9	Ukraine	5
Russian Federation	9	France	4
Taiwan	9	Greece	4

Fuente: elaboración propia a partir de la información suministrada por Scopus.

Autores con mayor producción

En la tabla 3 se relacionan los autores más citados en el campo de estudio, se encuentra encabezado por Richard George del London College of Contemporary Arts con 5 estudios en el campo de la percepción de seguridad en eventos, seguido de Stephen John Page con 4 estudios en el campo de la percepción de seguridad turística y, por último, está Katiano Dube el cual proporciona 3 estudios en el campo del turismo.

Tabla 3. *Autores con mayor producción.*

Autores	Pais	Documentos	Afiliación
George, R.	United Kingdom	5	London College of Contemporary Arts
Page, S.J.	United Kingdom	4	University of Hertfordshire
Dube, K.	South Africa	3	Vaal University of Technology
Barker, M.	New Zealand	2	Massey University Auckland
Ferreira, S.	South Africa	2	Stellenbosch University

Fuente: elaboración propia a partir de la información suministrada por Scopus.

Documentos más citados en el campo

En la tabla 4 se identificaron los documentos más citados. En primer lugar, tenemos a Sönmez et al. (1999) con 508 citas en su documento. Los autores abordan en su documento sobre cómo los destinos turísticos propensos a sufrir violencia política deben de integrar estrategias de gestión de crisis en sus estrategias de desarrollo sostenible y marketing para proteger la imagen del destino. Araña & León (2008) en su documento con 330 citas examinan el impacto inmediato de los ataques del 9/11 y en el cambio de preferencia turística hacia destinos mediterráneos y canarios, empleando un modelo de preferencia declarada demostrando el shock del ataque a los turistas y en su cambio en el perfil de los destinos. Wang (2009) con 288 citas en su documento, analiza las consecuencias de cuatros crisis (la financiera asiática de 1997, el terremoto del 21 de septiembre en 1999, los atentados del 9/11 y el brote de SARS de 2003) sobre la demanda turística en Taiwán, determinado mediante un modelo econométrico como estas amenazas de seguridad y salud afectan el turismo receptor. Por otro lado, Gaffney (2010) con 268 citas en su documento, estudia como los mega eventos en Río de Janeiro, han impulsado

una transformación neoliberal en la planificación urbana, desplazando discursos sociales por lógicas de acumulación de capital y generando régimen de gobernanza extralegal que reconfiguran de manera permanente el espacio social de la ciudad. Y por último, Seabra et al (2013) con 242 citas en su documento donde se propone la segmentación de la población turística según su percepción de riesgo, para identificar aquellos segmentos menos sensibles, y analiza su relación con características conductuales, personales y culturales con el fin de implementar estrategias dirigidas hacia ciertos mercados más resilientes en periodos de crisis.

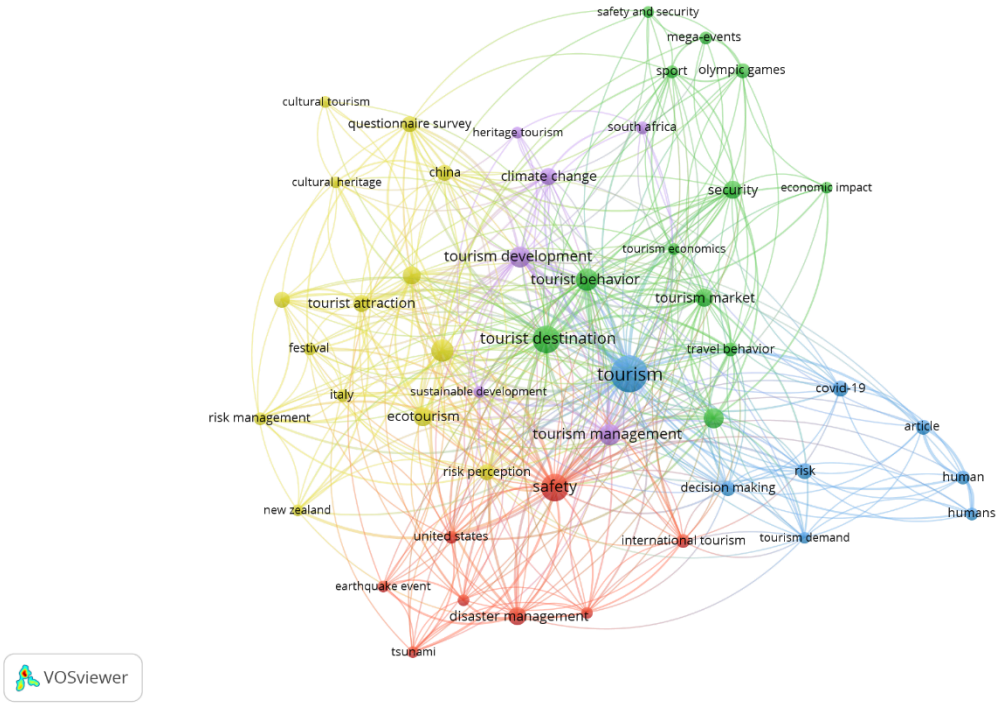
Tabla 4. *Documentos más citados.*

Documentos	Autores	Año	Citas
Tourism in crisis: Managing the effects of terrorism	Sönmez, Apostolopoulos y Tarlow	1999	508
The impact of terrorism on tourism demand	Araña y Léon	2008	330
The impact of crisis events and macroeconomic activity on Taiwan's international inbound tourism demand	Wang, Y	2009	288
Mega-events and socio-spatial dynamics in Rio de Janeiro, 1919-2015	Gaffney, C	2010	268
Heterogeneity in risk and safety perceptions of international tourists	Seabra, Dolnicar, Abrantes y Kastenholz	2013	242

Fuente: elaboración propia a partir de la información suministrada por Scopus.

Red bibliométrica de coocurrencia de términos

Figura 4. *Red de coocurrencia de términos.*



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 4 se generó la red de coocurrencia de términos en donde se seleccionaron 48 términos agrupados en 5 clusters:

Cluster 1(Amarillo): Turismo Cultural, Percepciones y Riesgo

En el clúster 1 se integran términos como “turismo cultural”, “Festival”, “Ecoturismo”, “Herencia cultural”, “atracción turística”, “percepción”, “evaluación de riesgos”, “percepción de riesgos”, “gestión de riesgos” y “sostenibilidad”. Este grupo evidencia una línea de investigación que cruza turismo cultural y naturaleza con la evaluación del riesgo y la sostenibilidad, destacando como la percepción de seguridad y las estrategias de gestión influyen en la

experiencia del visitante y en la conservación del patrimonio. La presencia del término "encuesta por cuestionario" puede llegar a indicar un predominio de los estudios empíricos basados en encuestas para medir estas percepciones.

Cluster 2 (verde): Seguridad, Mega eventos y Comportamientos del Turismo

En el cluster 2 se agrupan términos como "mega eventos", "Juegos Olímpicos", "deporte", "terrorismo", "seguridad", "impacto económico", "economía turística", "mercado turístico", "comportamiento turístico", "destino turístico" y "comportamiento de viaje". En este apartado se concentran la literatura sobre grandes eventos deportivos y turísticos, donde la seguridad se analiza tanto como protección frente a amenazas como por ejemplo el terrorismo, como un factor que condiciona la demanda, el comportamiento de viaje y el impacto económico. Este cluster vincula directamente la percepción de seguridad en eventos, intenciones de viaje y efectos sobre el mercado turístico.

Cluster 3 (Azul): Riesgo, COVID-19 y toma de decisiones

En este Cluster se incluyen términos como "covid-19", "riesgo", "toma de decisiones", "demanda turística", junto con términos genéricos como "artículo", "humano" y "humanos". Donde se puede analizar como la pandemia y otros riesgos globales afectan la toma de decisiones de los turistas y la demanda turística, reforzando la teoría de que el riesgo percibido influye en patrones de viaje y criterios de elección de destino y eventos.

Cluster 4 (Rojo): Turismo Internacional y Desastres Naturales

El cluster 4 reúne términos como "gestión de desastres", "desastre natural", "terremoto", "tsunami", "seguridad", "turismo internacional", "Estados Unidos" y "Eurasia". Este grupo aborda la relación entre turismo internacional y desastres naturales, enfocándose en la gestión del riesgo y la seguridad de los visitantes en contextos de alta vulnerabilidad ambiental. La

coocurrencia de “seguridad” con términos como desastres evidencia que una parte del debate sobre seguridad turística se ha construido a partir de la perspectiva de gestión de catástrofes.

Cluster 5 (Morado): Sostenibilidad, Desarrollo y contextos de Regionales

Por último, en el cluster 5 los términos que encontramos son “cambio climático”, “turismo patrimonial”, “desarrollo turístico”, “gestión turística”, “desarrollo sostenible” y “Sudáfrica”. En este campo la seguridad se enmarca en una agenda más amplia de desarrollo sostenible, donde el cambio climático, la gestión del patrimonio y el desarrollo turístico se analizan conjuntamente, destacando la necesidad de modelos de gestión que integren sostenibilidad y planificación a largo plazo.

7.2. Encuesta y Análisis de Resultados

7.2.1 Encuesta

A continuación se presenta el instrumento de medición elaborado a partir de la identificación de los factores por medio de la revisión de literatura y el análisis bibliométrico.

Tabla 5. *Encuesta*

Datos sociodemográficos
Edad
°Menor de 18 años °18 años a 24 años °25 años a 35 años °35 años a 44 años °45 años a 54 años °55 años a 64 años °+65 años

Sexo
° Masculino ° Femenino
Estado civil
° Soltero (a) °Casado (a) ° Divorciado (a) ° Unión libre ° Viudo (a)
Escolaridad terminada
°Primaria °Secundaria °Técnica °Tecnológica °Profesional °Especialización °Maestría °Doctorado
Nivel de ingresos
°Menos de un salario mínimo °Entre 1 y 2 salarios mínimos °Entre 2 y 3 salarios mínimos °Entre 3 y 4 salarios mínimos °Entre 5 y 6 salarios mínimos °6 salarios mínimos o más.
Estatus laboral
°Empleado °Desempleado °Estudiante °Jubilado
Nacionalidad
°Colombiano °Extranjero
Reside en Cali
°Sí °No

Factor	Dimensión	Ítem / Pregunta	Tipo de escala
Confianza en la policía	**Confianza policial**	Creo que la policía ha hecho un buen trabajo patrullando el área	1- Muy en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Muy de acuerdo
		Creo que la policía llegaría rápidamente si ocurriera un incidente en un establecimiento de esta zona	1- Muy en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Muy de acuerdo
		Confío en que la policía tome medidas efectivas si se denuncia un delito en un establecimiento de esta zona	1- Muy en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Muy de acuerdo
		Creo que la policía es eficaz en la prevención del crimen	1- Muy en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Muy de acuerdo
		Creo que la policía es eficaz para mantener el orden en el espacio público	1- Muy en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Muy de acuerdo
Percepción sobre el Evento y Alrededores	**Vigilancia**	El acceso al evento es visible desde la vía pública.	1- Muy en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Muy de acuerdo

		Las fachadas del evento son completamente visibles desde la calle	1- Muy en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Muy de acuerdo
		La vegetación, como árboles o jardines, se mantiene a una altura que no obstruya la visibilidad del evento desde la calle	1- Muy en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Muy de acuerdo
	Iluminación	La iluminación en la entrada del evento es:	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		La iluminación circundante en el evento es:	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		El alumbrado público alrededor del evento es:	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
	Accesos y control	¿El evento cuenta con algún tipo de protección física como un muro, reja o cerca?	•Si •No
	señalética y avisos	¿El evento tiene avisos que informen sobre áreas de acceso exclusivo o restricciones de entrada?	•Si •No

	Paisajismo	El aspecto general de las áreas verdes y del entorno del evento es excelente	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		En la entrada del evento hay elementos decorativos o vegetación bien cuidada	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		Las áreas verdes y la decoración exterior del evento se mantienen en buen estado	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
	Fachada del Evento	El estado de las paredes exteriores del lugar donde se desarrolla el evento es adecuado	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		El estado de las estructuras del evento como (graderías o tarimas) son adecuados	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		Las rejas exteriores, paredes o vallas del del lugar donde se desarrolla el evento están en buen estado	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		El aspecto general de la fachada del lugar donde se desarrolla el evento es adecuado	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena

	Percepción de Seguridad	Me siento seguro cuando estoy dentro del lugar donde se desarrolla el evento	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		Me siento seguro paseando durante el día por la zona del lugar donde se desarrolla el evento	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		Me siento seguro paseando por la noche por la zona del lugar donde se desarrolla el evento	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		El lugar donde se desarrolla el evento me parece más seguro que otros lugares donde se desarrollan eventos similares	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		El tipo de personas que están en este evento me dan tranquilidad y seguridad	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
Satisfacción, experiencia, revisita y recomendación	**Satisfacción con el Evento**	Mi decisión de visitar este evento fue bien tomada	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		Estoy contento con el tiempo pasado en este evento	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena

		Recomendaría positivamente este evento a otros	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
	Experiencia	Me siento orgulloso (a) de haber asistido al evento	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		Me parecen adecuados los precios del evento	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		La experiencia en este evento resulta satisfactoria	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		Estoy satisfecho (a) con la presencia en redes sociales y la publicidad de este evento	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
	Revisita	Seguramente volveré a este evento en el futuro	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		Incluso si este evento fuera un poco más caro, preferiría venir aquí	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena

	Recomendación	Recomendaría este evento a otras personas	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		Compartiría la información que publica este evento por redes sociales	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
	Ambiente Físico	El evento y su decoración son atractivos e impresionantes	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		El evento está limpio, cómodo y acogedor	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		La temperatura y la iluminación dentro del evento son adecuados	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		La señalización e información dentro del evento está bien organizadas y son claras	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
	Ambiente Social	El personal del evento muestra atención individual y cuidado hacia los asistentes	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena

		El personal del evento es amable, esta bien presentado y organizado	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		El personal del evento proporciona un servicio rápido y eficiente	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		El personal del evento tiene conocimiento sobre los productos y servicios ofrecidos	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		Los demás asistentes del evento son educados y respetuosos	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		Los demás asistentes del evento respetan el espacio personal de los otros	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		Los demás asistentes del evento se comportan de manera adecuada	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena
		Los demás asistentes siguen las normas y reglas del evento	1.Muy mala 2.Mala 3.Ni buena ni mala 4.Buena 5.Muy buena

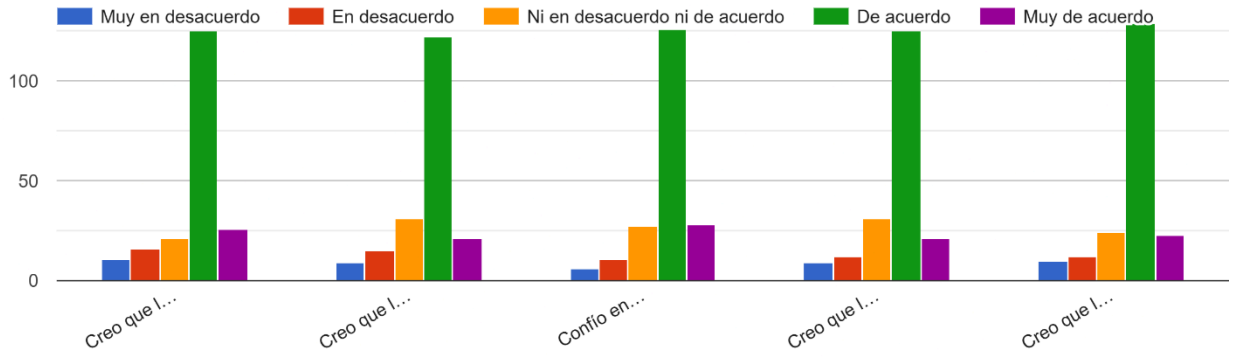
Fuente: Elaboración propia

7.4 Análisis de Resultados de Encuesta

7.4.1 Factor Institucional (Confianza en la policía)

Esta dimensión evaluó la percepción sobre la eficacia y capacidad de respuesta de la policía Nacional en el contexto de eventos.

Figura 5. *Confianza en la policía*



Fuente: Elaboración propia

En la figura 5 se evidencia como los asistentes a los eventos consideran la presencia institucional de la policía como un elemento significativo en la seguridad percibida, además, de que la confianza institucional es considerablemente elevada, Generando afirmaciones relacionadas con el buen trabajo de patrullaje que tiene un 76,6% de aprobación, la respuesta rápida ante incidentes en un 72,6% de aprobación, la toma de medidas efectivas ante denuncias de delitos con un 77,7% de aprobación, la prevención del crimen en un 74,1% de aprobación y el control del orden público cuenta con un 77,2% de favorabilidad por parte de los encuestados. Esta tendencia hacia la confianza del elemento policial coincide con planteamientos de badiora & Bako(2020) y Qi et al (2009), quienes señalan que la presencia institucional visible por parte de la policía y la percepción de capacidad operativa son factores críticos para el clima de seguridad percibida en eventos.

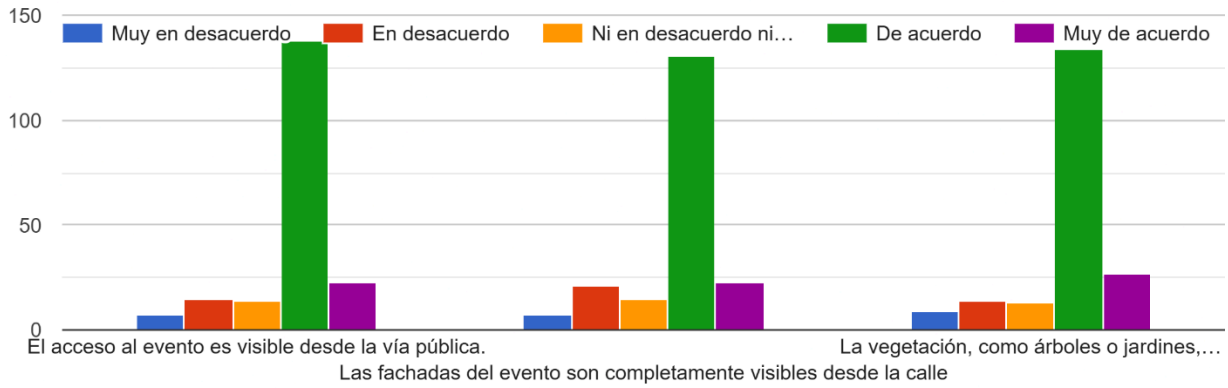
Asimismo, se identifican caso puntuales en donde las respuestas en desacuerdo o muy en desacuerdo, evidencian experiencias o expectativas menos favorables frente el desempeño policial, mostrando que la confianza no es homogénea, esta diferencia es consistente con la perspectivas constructivistas sobre la seguridad, las cuales destacan que la evaluación de la instituciones se condicionan a la experiencias previas, el imaginario colectivo producido por medios y el lugar de procedencia de la personas (Zou & Yu, 2022), de tal manera que en contextos objetivamente controlados, ciertas personas pueden mantener reservas frente al papel de la policía.

7.4.2 Factores Físicos (Percepción sobre el Evento y Alrededores)

En esta sección del análisis del instrumento se dividieron en 2 dimensiones fundamentales para evaluar la percepción de seguridad como: vigilancia y visibilidad del entorno, puntos de acceso y control de ingreso y percepción de seguridad, en donde las personas encuestadas percibieron elementos como los puntos de acceso, visibilidad de las fachada y posibles obstrucciones. La percepción de seguridad en los eventos se analizó bajo un entorno físicamente visible y controlado, con niveles altos de iluminación y elementos de acceso que reforzaron el sentimiento de protección dentro del lugar del evento, aunque también se mantienen ciertos niveles de incertidumbre, especialmente vinculados con el entorno nocturno. Estos resultados se articulan con el marco teórico, en cual se explica que la seguridad percibida es subjetiva y la cual está influenciada por el ámbito ambiental, la gestión de riesgos y experiencias previas de los asistentes de eventos ((Badiora & Bako, 2020; Mendoza, 2015; Sönmez, 1998).

Vigilancia y Visibilidad del Entorno

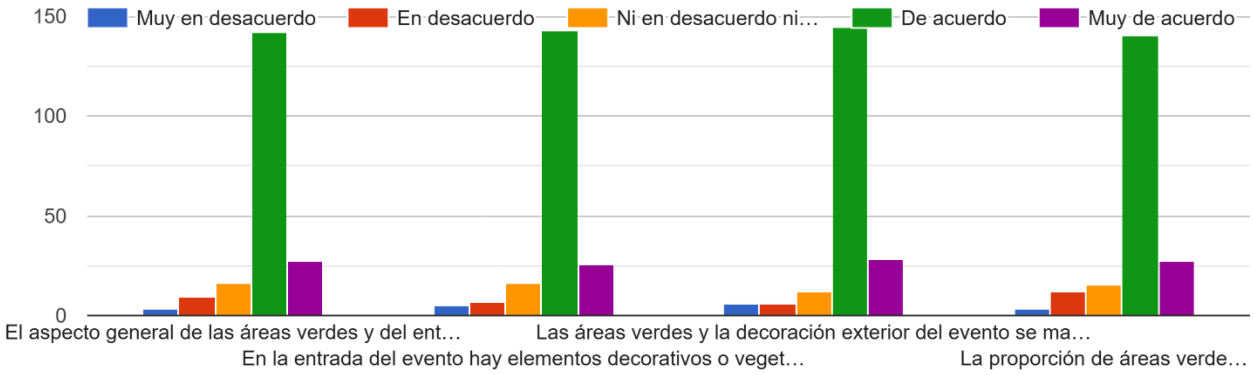
Figura 6. *Vigilancia y Visibilidad del Entorno.*



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 6 se evidencia cómo los participantes perciben en un 82% el acceso al evento como claramente visible desde la vía pública, las fachadas son completamente visibles desde la calle en un 78 % y que la vegetación no bloquea la visibilidad del lugar en un 82 %. Estos indicadores se asemejan a los principios de vigilancia natural abordados por De Mendiguren, (2007). En su revisión de la percepción de seguridad y la prevención del delito mediante el entorno ambiental, argumenta que la apertura visual de accesos y fachadas reduce oportunidades delictivas y refuerza la sensación de control social.

Figura 7. *Paisajismo.*



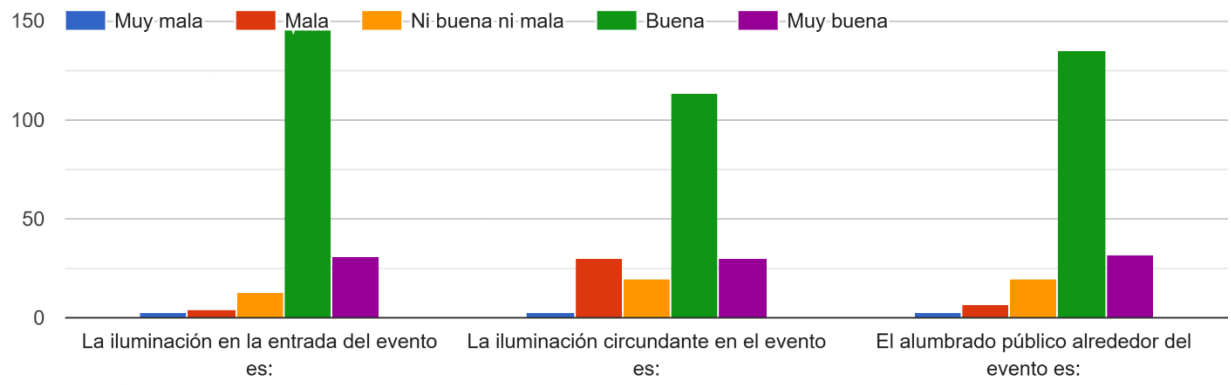
Fuente: Elaboración propia

En la Figura 7 se evidencia el indicador de paisajismo, incluido en la dimensión de vigilancia y visibilidad en donde la vegetación se evaluó "a una altura que no obstruya la visibilidad", la cual, indica una gestión paisajística de manera funcional, en donde las áreas verdes juegan un papel estético sin generar zonas de ocultamientos ni puntos ciegos. Desde la perspectiva de la percepción de riesgo, la combinación de paisajismo que no obstruye y un campo amplio de visibilidad contribuyen a disminuir la sensación de riesgo, debido que limita los espacios percibidos como "escondites" potenciales y refleja orden y organización, el cual según autores como Mendoza (2015) asocian con mayor confianza en el entorno urbano.

Iluminación en el evento y su entorno

En la figura 8 se tuvieron en cuenta aspectos como la iluminación de los espacios del evento, con respecto a gráficas anteriores se evidencia que el 74% de personas consideraron la iluminación como un factor clave en su percepción de seguridad, al igual que el alumbrado público en zonas que rodean los eventos. Este patrón sugiere que el acceso principal cuenta con una iluminación suficiente para permitir el reconocimiento de los asistentes, señales y elementos de control, el cual constituye un componente central en la reducción del miedo al delito en horarios nocturnos, en línea con lo señalado por estudios sobre seguridad en eventos masivos.

Figura 8. *Iluminación.*



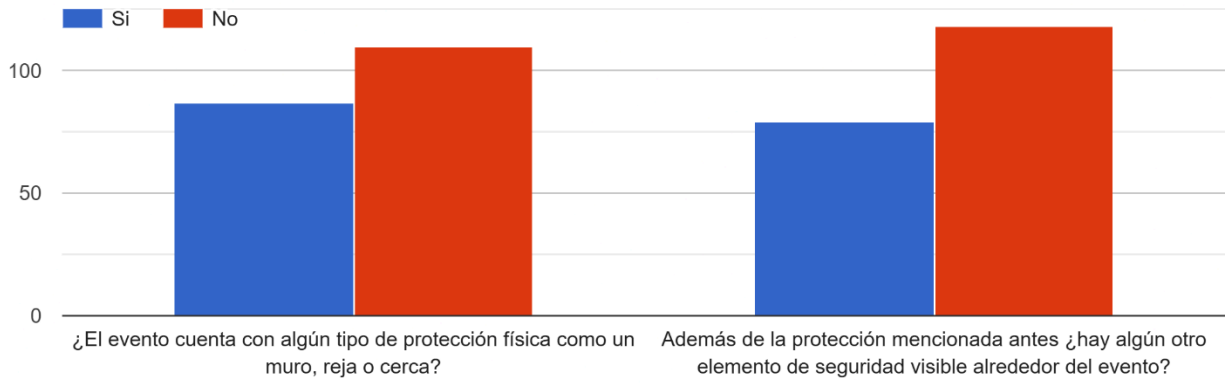
Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, se observan casos en donde la iluminación circundante o el alumbrado alrededor del eventos, a pesar de tener un 73% de aprobación, un 26% del público considero que la iluminación en zonas circundantes al evento fue deficiente, reflejando que la percepción de inseguridad tiende a incrementarse en zonas periféricas o de circulación entre los eventos y el entorno urbano, donde la responsabilidad de la iluminación se comparte entre los organizadores y la autoridades municipales (George & Swart, 2012; Perić et al., 2018). Esta brecha entre el

interior bien iluminado y algunos tramos exteriores menos iluminados pueden explicarse de manera en que ciertos asistentes manifiestan menor sensación de seguridad al desplazarse fuera del lugar de los eventos, específicamente en la noche.

Puntos de Acceso y Control de Ingreso

Figura 9. *Control de Acceso.*



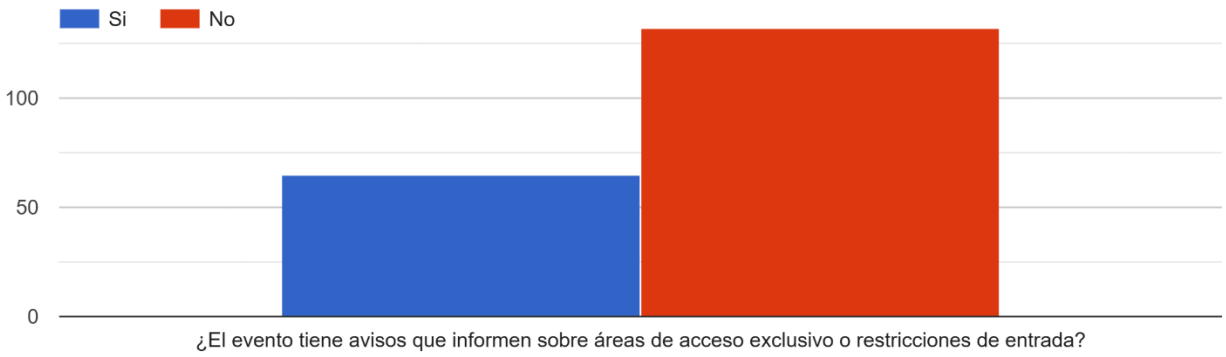
Fuente: Elaboración propia

Figura 10. *Elementos de Vigilancia.*



Fuente: Elaboración propia

Figura 11. *Señalética y Avisos.*



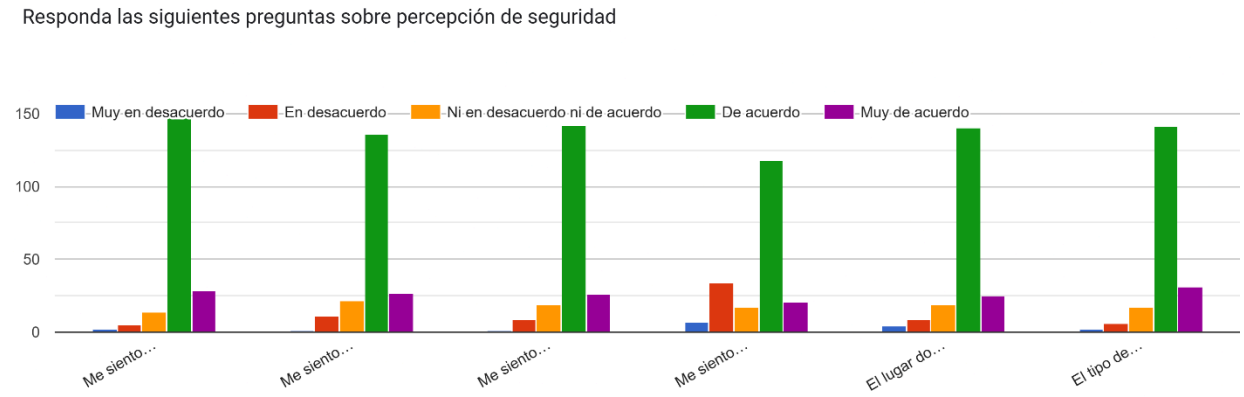
Fuente: Elaboración propia

En las Figuras 9, 10 y 11, se proporcionan los datos de control de acceso en donde el 55,8% de los asistentes encuestados identifica la existencia de protecciones físicas como muros, rejas o cercas que delimitan el perímetro de los eventos, así como el 59,8% de los asistentes identificaron otros elementos visibles de seguridad, entre ellos las cámaras de seguridad,

adicionalmente, el 67% de los asistentes a los eventos reportan la presencia significativa de avisos que informa sobre áreas de acceso exclusivo o restricciones de entrada, lo que indica una señalización normativa explícita evidenciada por los asistentes.

La combinación de barreras físicas, la implementación de dispositivos tecnológicos y la señalización refuerzan la percepción de un entorno regulado y bajo control por parte de los organizadores del evento y la instituciones, aspectos que autores como Martos (2013) y Rojas-Bueno et al. (2023) asocian con una mayor percepción de seguridad y profesionalismo organizativo en sus artículos sobre eventos y turismo MICE. No obstante, el número de elementos de seguridad varía dependiendo del lugar en donde se lleve a cabo el evento y la capacidad del turista de percibir dichos elementos, sugiriendo distintos niveles de inversión y visibilidad en la seguridad según el tipo de evento o el escenario específico. Esta variabilidad puede generar percepciones diferenciadas: mientras que algunos asistentes interpretan la alta densidad de dispositivos como una garantía de protección, otros pueden asociarla con la presencia de riesgos potenciales, vinculado con el enfoque constructivista que enfatiza el papel de las interpretaciones subjetivas en la constructivista del "sentido de seguridad" (Zou & Yu, 2022).

Figura 12. *Percepción de Seguridad.*



Fuente: Elaboración propia

En la figura 12, se evaluó directamente la percepción subjetiva de seguridad, las respuestas se concentran principalmente en las categorías "De acuerdo" y "Muy de acuerdo" respecto a sentirse seguro dentro del evento, al entrar y salir del lugar del evento, y al pasear por la zona del evento durante el día. Este patrón permite afirmar que el interior de los eventos se estructura como un espacio percibido como protegido, donde el diseño físico, la presencia de personal y el comportamiento de otros asistentes convergen para generar una sensación de control y bienestar, alineándose con trabajos que muestran la relación positiva entre seguridad percibida, disfrute y satisfacción turística (Badiora & Bako, 2020; Perić et al., 2018).

Sin embargo, en la gráfica se evidencia como un 30% de asistentes registraron respuestas neutrales o en desacuerdo a la percepción de seguridad al pasear por la zona del evento durante la noche, que aunque las zonas del evento se consideren " seguros", el entorno urbano inmediato sigue asociado a ciertos temores o representaciones de riesgo, en relación con los planteamientos de Sönmez (1998) y Sönmez y Graefe (1998) sobre la influencia de los contextos de riesgos y de los imaginarios previos del destino en las decisiones de movilidad y permanencia. Al mismo tiempo, el 71% de los encuestados considera que el lugar donde se desarrolla el evento es más

seguro que otros lugares similares y que el tipo de persona que asisten les transmite tranquilidad, reforzando la idea de que el componente social del público y las normas de comportamiento observadas son elemento claves en la construcción de la seguridad percibida.

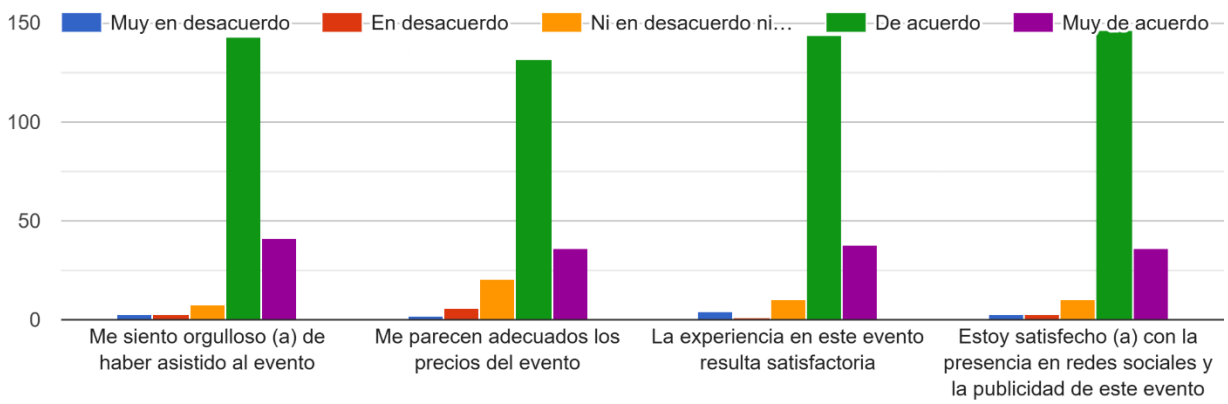
7.4.3 Factor Social (Satisfacción, Experiencia, Revisita y Recomendación)

Figura 13. *Satisfacción con el evento.*



Fuente: Elaboración propia

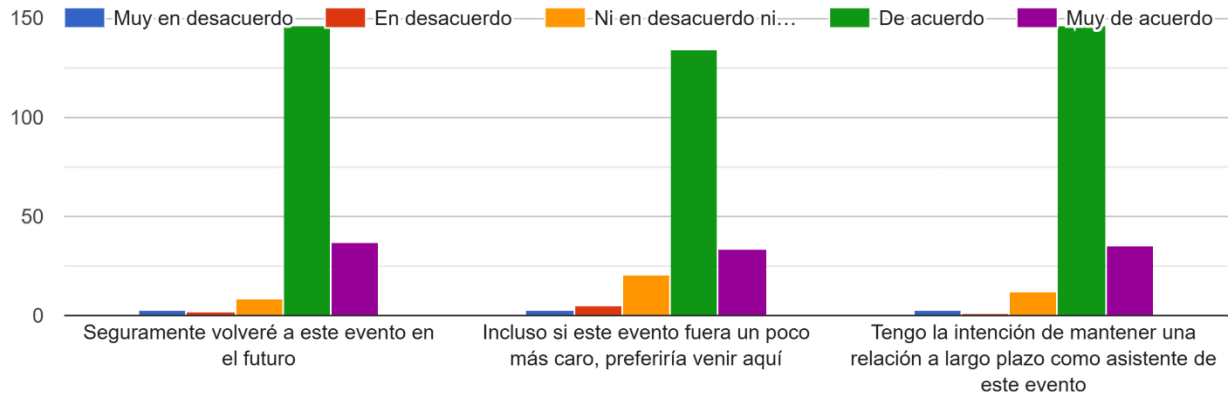
Figura 14. *Experiencia en el evento.*



Fuente: Elaboración propia

En las figuras 13 y 14, se evaluó la experiencia de los visitantes desde el campo de la satisfacción y su experiencia en sí, durante los eventos en los cuales se realizó la recolección de datos. Estos indicadores de satisfacción global presentaron una fuerte tendencia hacia “De acuerdo” y "Muy de acuerdo”, lo que permite afirmar que la experiencia vivida es, en general, altamente satisfactoria. Esta evaluación positiva refuerza los ítems vinculados al orgullo por haber asistido, percepción favorable de los precios y valoración de la experiencia, el cual, esta idea se articula con autores como Perić et al, (2018) y Badiora & Bako, (2020) que muestran la relación entre percepción de seguridad, satisfacción y valor percibido del evento.

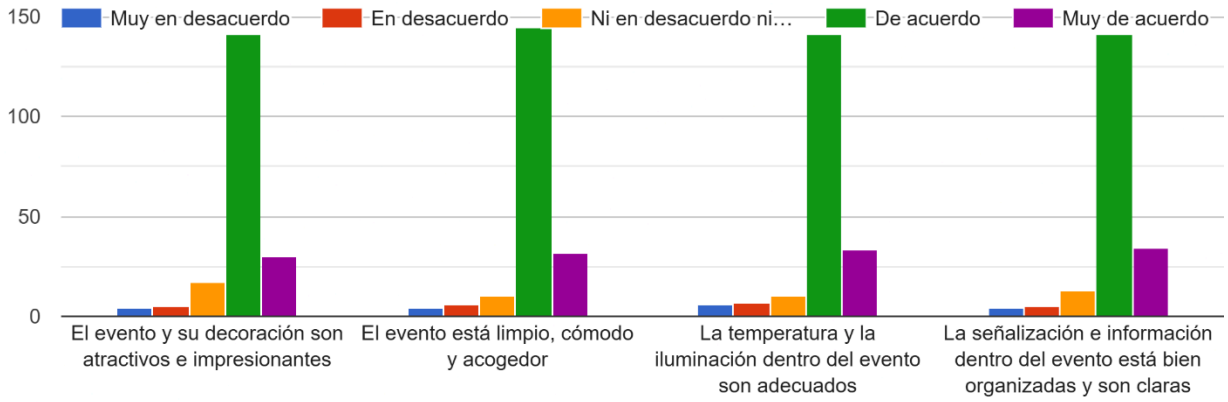
Figura 15. *Revisita*



Fuente: Elaboración propia

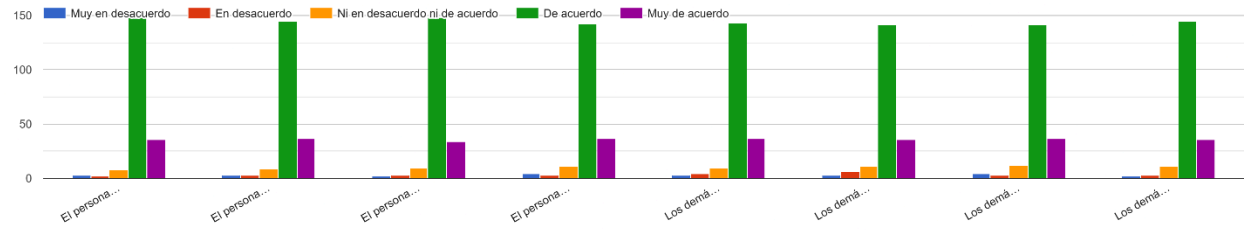
En cuanto a la intención de revisita como podemos ver en la figura 15, se mantiene principalmente en niveles altos de aprobación al igual que la disposición a recomendarlos a otras personas y compartir contenido en redes sociales. Coherente con evidencias que vinculan un entorno percibido como seguro con una mayor intención de retorno y de recomendación del destino (Sönmez & Graefe, 1998; Seabra et al., 2013).

Figura 16. *Ambiente físico del evento.*



Fuente: Elaboración propia

Figura 17. *Ambiente social del evento.*



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en las figuras 16 y 15, se concentran las valoraciones de ambiente físico (decoración, limpieza, comodidad, temperatura, iluminación interior y calidad de la señalización) y ambiente social (amabilidad, eficiencia y conocimiento del personal, así como comportamiento respetuoso de los demás asistentes) son predominantemente favorables, generando un entorno de hospitalidad que complementa la dimensión de seguridad. Desde un perspectiva metodológica y teórica, estos hallazgos resaltan la teoría central de la investigación: la percepción de seguridad en eventos realizados en Cali se construye a través de la interacción entre los factores físicos de evento y su entorno, factores institucionales asociados a la confianza en los entidades de control y factores sociales relacionados con la experiencia del asistente. Asimismo, dicha percepción se asocia a niveles de satisfacción en intención de revisita, elementos relevantes para la imagen y la competitividad turística de la ciudad (George & Swart, 2012; Zou & Yu, 2022).

8. Conclusiones

En conclusión, por medio de la revisión sistémica y análisis bibliométrico se lograron identificar que campos de estudio se consolidaron en torno a los núcleos temáticos donde convergen los conceptos de turismo cultural y de naturaleza, mega eventos, terrorismo, gestión de desastres, comportamientos de turista y sostenibilidad, por lo cual, la relación entre percepción de seguridad en eventos y experiencia del turista aparecen como líneas menos desarrolladas, lo que confirma la pertinencia del objeto de estudio y el aporte de esta investigación a ciudades como Cali que tienen una oferta turística emergente en el campo de eventos.

Por su parte, se determinaron los factores que influyen en la percepción de seguridad en eventos están asociados a una combinación de factores físicos, institucionales y sociales presentes en el entorno del evento, a través de las evidencias empíricas recopilas por medio de la construcción de un instrumento de medición que permitió analizar el comportamiento de 197 asistentes en diferentes eventos realizados en la ciudad de Cali. Además, estos factores trabajan de manera articulada y no aislada, impactando directamente en la experiencia del visitante, en la satisfacción y la intención de retorno hacia el destino.

En relación con los factores físicos, se evidencio que los asistentes valoran de manera positiva la visibilidad de los puntos de accesos y las fachadas, la ausencia de obstáculos generados por la vegetación, la calidad de la iluminación y la existencia de controles de acceso, elementos tecnológicos de seguridad. Estos componentes contribuyen en la reducción de la sensación de vulnerabilidad y concuerdan con los estudios que señalan la importancia del entorno construido y la logística en la seguridad percibida en eventos y festivales.

En cuanto al factor institucional, se evaluó la confianza con la policía, en donde se arrojó un 72% a 77% de aprobación por la policía, se identificó que la presencia policial aporta tranquilidad y refuerza el sentido de protección. Y por último en el factor social, se analizó el plano experiencial con indicadores como la satisfacción, recomendación y revisita, lo que fortaleció la percepción de seguridad debido a cómo los asistentes perciben la seguridad a través de campo experiencial.

Por último, estos hallazgos permiten concluir que la percepción de seguridad es un fenómeno multidimensional que opera como un determinante fundamental del comportamiento turístico y en la imagen de la ciudad de Cali. Los asistentes perciben los eventos como lugares relativamente protegidos y organizados, lo cual contribuye a la mitigación de una imagen negativa del destino asociado al contexto urbano de la ciudad. Por lo que la realización de estos eventos en la ciudad de Cali generan un impacto positivo, que transforma temporalmente la percepción de la ciudad.

9. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenido y las brechas bibliográficas a continuación se plantean las siguientes de recomendaciones:

1. En futuras líneas de estudio Se considera pertinente profundizar en el análisis comparativo entre los tipos de eventos (deportivos, académicas culturales, religiosos ..) para identificar los factores que determinan la percepción de seguridad ya que estos factores pueden variar dependiendo en el perfil del público, el tamaño de aglomeración o la locación en la ciudad. Otra posibilidad es desarrollar estudios a través del paso de las ediciones de los eventos, para evaluar cómo los cambios en la logística, comunicación o el contexto urbano inciden en la percepción de seguridad del visitante.
2. Se recomienda implementar estrategias de diseño que refuercen la buena visibilidad de los puntos de accesos, fachadas y áreas de circulación, así como la iluminación en áreas y rutas de salida, prestando especial atención a los trayectos exteriores donde algunos de los asistentes a eventos perciben la inseguridad, asimismo, garantizar la presencia de elementos de seguridad visibles, complementado con la presencia no invasiva de la policía o personal de seguridad.
3. Se considera pertinente fortalecer las estrategias de comunicación previa, durante y posterior al evento, empleando los canales de comunicación digitales y presenciales para informar medidas de seguridad. Además, implementar protocolos de ingreso y recomendaciones de movilidad, dado que en la literatura se muestra que la comunicación efectiva reduce percepciones negativas de riesgo y refuerza la imagen del destino.

10. Referencias

Alcaldía de Santiago de Cali. (2020). Decreto 411.0.20.0312 de 2020: Medidas adoptadas para la organización, control y gestión de reuniones públicas en el municipio de Santiago de Cali. Alcaldía de Santiago de Cali. https://www.cali.gov.co/aplicaciones/boletin_publicaciones/imagenes_documentos_decretos/xxhMldYVtX1516203819.pdf

Alcaldía de Santiago de Cali. (2020). Decreto 4112.010.20.0923 de 2020: Se adoptan medidas de control, seguridad y bioseguridad para la organización de reuniones públicas en el municipio de Santiago de Cali. Alcaldía de Santiago de Cali. https://www.cali.gov.co/aplicaciones/boletin_publicaciones/imagenes_documentos_decretos/6hdYilo8I31622559545.pdf

Alcaldía de Santiago de Cali. (s.f.). Así es la historia de nuestra amada Cali. https://www.cali.gov.co/gobierno/publicaciones/1335/asi-es-la-historia-de-nuestra-amada-cali/

Araña, J. E., & León, C. J. (2008). The impact of terrorism on tourism demand. Annals of tourism research, 35(2), 299-315.

Ateş, A. y Sunar, H. (2024). El papel mediador de las actitudes y comportamientos de la población local en el impacto del clima de seguridad del destino en la percepción del riesgo: un estudio sobre turistas extranjeros en Estambul y Antalya. Sosyoekonomi, 32(62), 247-272. https://doi.org/10.17233/sosyoekonomi.2024.04.13

Badiora, A., & Bako, A. (2020). Foreign tourists' perceptions of safety and their future travel intentions to Nigerian cultural festivals. Tourism Today, 19, 121-149.

Barker, M., Page, S. J., & Meyer, D. (2003). Urban visitor perceptions of safety during a special event. Journal of Travel Research, 41(4), 355-361.

Cámara de Comercio de Cali. (2025). *Perfil económico de Santiago de Cali*. https://www.ccc.org.co/wp-content/uploads/2025/08/Perfil-Cali-CCC_V2.pdf

Cámara de Comercio de Cali. (2024) . Informe #41: El turismo como herramienta para el crecimiento económico de Cali – Valle del Cauca. https://www.ccc.org.co/wp-content/uploads/2024/11/2024_11_INFORME-EXP_.pdf

Cárdenas, R. M., & Puente, O. T. (2017). La percepción de seguridad de los turistas en un sitio de turismo religioso. International journal of scientific management and tourism, 3(4), 255-274.

Congreso de la República de Colombia. (1996). Ley 300 de 1996: Por la cual se amplía la Ley General de Turismo y se promulgan otras disposiciones. Diario Oficial N° 42.845. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608

Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Boletín Oficial N° 48.587. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981

Congreso de la República de Colombia. (2016). Ley 1801 de 2016: Por la que se establece el Código Nacional de Policía y Convivencia. Dirección Administrativa de la Función Pública. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=176406

Congreso de la República de Colombia. (2020). Ley 2068 de 2020: Por la que se modifica la Ley General de Turismo y se establecen otras disposiciones. Boletín Oficial N.° 51.531. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=172558

Congreso de la República de Colombia. (2022). Ley 2197 de 2022: Por la que se establecen normas para fortalecer la seguridad ciudadana y otras disposiciones. Boletín Oficial N.° 51.939. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=176406

Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. (2024). Encuesta de convivencia y seguridad ciudadana (ECSC) – Presentación [PDF]. https://www.dane.gov.co/files/operaciones/ECSC/pres-ECSC-2024.pdf

De Mendiguren, P. F. P. (2007). La percepción de seguridad: entre el delito, el conflicto y la organización del espacio. Scripta Nova: Revista electrónica de geografía y ciencias sociales, (11), 60.

Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. Journal of business research, 133, 285-296.

Ding, G. & Wu, J. (2022). *Influence of tourism safety perception on destination image: A case study of Xinjiang, China*. *Sustainability*, 14(3), 1663. https://doi.org/10.3390/su14031663

Eventos de aglomeración de público desarrollados en Santiago de Cali desde 2024. Datos Abiertos Cali. https://datos.cali.gov.co/en_AU/dataset/eventos-de-aglomeracion-de-publico-desarrollados-en-santiago-de-cali-desde-2024

Gaffney, C. (2010). Mega-events and socio-spatial dynamics in Rio de Janeiro, 1919-2016. Journal of latin american geography, 7-29.

George, R., & Swart, K. (2012). International tourists' perceptions of crime–risk and their future travel intentions during the 2010 FIFA World Cup™ in South Africa. Journal of Sport & Tourism, 17(3), 201-223.

Grünewald, L. A. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.

Herranz, F. J. B. (2004). Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística. Estudios Turísticos, (160), 5-30.

Mansfeld, Y., & Pizam, A. (Eds.). (2006). Tourism, security and safety. Routledge.

Martos Molina, M. (2013). El papel del turismo de eventos en el desarrollo urbano. El caso de Expo Zaragoza. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 11(1), 57-71. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2013.11.004

Maure Agüero, G. (2007). Definiciones y tendencias del turismo de eventos. Contribuciones a la Economía, (82). http://www.eumed.net/ce/2007b/gma.htm

Mendoza, V. V. S. (2015). Escenarios turísticos e inseguridad en el turismo. Revista Latinoamericana de Turismología, 1(1), 61–74.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2015). Decreto Ejecutivo N° 1074 de 2015: Reglamento Consolidado del Sector de Comercio, Industria y Turismo. Dirección Administrativa de la Función Pública. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2022). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 006-1: Seguridad en las Actividades de Turismo de Aventura – Parte 1: Requisitos

Generales. Icontec / Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. https://www.mincit.gov.co/getattachment/49d3c6af-3104-49c1-a1ac-544f6a89014d/Norma-Tecnica-Sectorial-Colombiana-NTS-TS-006-1-Si.aspx

Ministerio del Deporte. (2019, julio 26). Cali y su historia como sede de los Juegos Panamericanos de 1971.https://www.mindeporte.gov.co/sala-prensa/noticias-mindeporte/especial-juegos-panamericanos/cali-historia-sede-los-juegos-panamericanos-1971

Moreno Clemente, C. (2020). La seguridad y su comunicación en la organización de grandes eventos. https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/bb29287c-f0be-487f-ad94-515bca6dc830/content

Moreno Clemente, C., & Sánchez González, O. (2021). Los eventos como estrategia de las relaciones públicas: análisis de la importancia de la seguridad y la prevención. Sphera Publica, 2(21), 237–259. Recuperado a partir de https://sphera.ucam.edu/index.php/sphera-01/article/view/434

Organización de los Estados Americanos. (2010). *Seguridad turística: Municipios turísticos y seguridad*. Organización de los Estados Americanos. https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Osorio-Andrade, C. F., Arango Pastrana, C. A., & Rodríguez Orejuela, A. (2023). Evolución de la investigación científica sobre electronic word of mouth en la industria del turismo: un análisis bibliométrico. Estudios gerenciales, 39(166), 110-123.

Pereira, E. A. F. (2014). Grandes eventos como oportunidades de transformación urbana: los VI Juegos Panamericanos de 1971 en Santiago de Cali. Seminario Internacional de Investigación en Urbanismo, (6).

Perić, M., Đurkin, J., & Vitezić, V. (2018). Active event sport tourism experience: The role of the natural environment, safety and security in event business models. International Journal of Sustainable Development and Planning, 13(5), 758–772. https://doi.org/10.2495/SDP-V13-N5-758-772

Policía Nacional de Colombia. (s.f.). Percepción de seguridad. Glosario de la Policía Nacional. https://www.policia.gov.co/glosario-de-la-policia-nacional/percepcion-de-seguridad

Qi, C. X., Gibson, H. J., & Zhang, J. J. (2009). Perceptions of risk and travel intentions: The case of China and the Beijing Olympic Games. Journal of Sport & Tourism, 14(1), 43–67. https://doi.org/10.1080/14775080902847439

Rodríguez Orejuela, A., Osorio Andrade, C. F., & Peláez Muñoz, J. (2020). Dos décadas de investigación en electronic word-of-mouth: un análisis bibliométrico. Pensamiento & gestión, (48), 251-275.

Rodríguez, A., Osorio, C. y Peláez, J. (2019). Dos décadas de investigación en Electronic Word of Mouth: un análisis bibliométrico. Pensamiento y Gestión, 48, 251-275

Rojas-Bueno, A., Alarcón-Urbistondo, P., & González-Robles, E. M. (2023). The role of intermediaries in the MICE tourism value chain: consensus or dissonance? Journal of Business & Industrial Marketing, 38(1), 252-265.

Seabra, C., Dolnicar, S., Abrantes, J. L., & Kastenholz, E. (2013). Heterogeneity in risk and safety perceptions of international tourists. Tourism Management, 36, 502-510.

Sibitane, Z. E., Dube, K., & Lekaota, L. (2022). Global warming and its implications on nature tourism at Phinda Private Game Reserve, South Africa. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(9), 5487.

SITUR Valle del Cauca. (s.f.). Flujos turísticos. Recuperado el 22 de mayo de 2025, de https://siturvalle.com/flujosturisticos

Sönmez, S. F. (1998). Tourism, terrorism, and political instability. Annals of Tourism Research, 25(2), 416–456.

Sönmez, S. F., & Graefe, A. R. (1998). Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety. Journal of Travel Research, 37(2), 171–177.

Sönmez, S. F., Apostolopoulos, Y., & Tarlow, P. (1999). Tourism in crisis: Managing the effects of terrorism. Journal of travel research, 38(1), 13-18.

Wang, Y. S. (2009). The impact of crisis events and macroeconomic activity on Taiwan's international inbound tourism demand. Tourism management, 30(1), 75-82.

Zou, Y., & Yu, Q. (2022). Sense of safety toward tourism destinations: A social constructivist perspective. Journal of Destination Marketing & Management, 24, 100708.

11.Anexos

Anexo 1: Encuesta sobre Percepción de Seguridad en Eventos en Cali - Valle del Cauca

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf66fZIVmwo0EXJjhJnUCk6Zz84D15unejDKqdRr6P8S6F79w/viewform?usp=dialog