



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Licenciatura en Turismo

Tesis de Grado

“El turismo alrededor de los torneos internacionales de *poker* en vivo instituidos por *PokerStars*: una aproximación al estudio de los principales actores involucrados”

TESISTA: MARÍA PAULA FERNÁNDEZ

LEGAJO N° 79860/7

EMAIL: MARIA_PF26@HOTMAIL.COM

DIRECTOR: SUSANA DE MIER

FECHA DE ENTREGA: 20 DE MARZO DE 2017

*A mi familia, mis amigas y mis profesores,
por acompañarme en esta etapa.*

*A mi Directora y al Profesor del Seminario de Tesis,
por ayudarme en cada paso.*

INDICE

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
Historia del <i>poker</i>	9
Objetivos y metodología	11
CAPITULO 1: MARCO TEÓRICO	15
1.1 Turismo genérico y turismo específico	15
1.2 Turismo cultural	15
1.3 Turismo de reuniones	16
1.3.1 Turismo de congresos y convenciones	17
1.3.2 Turismo de eventos deportivos	17
1.3.3 Turismo de <i>poker</i>	17
1.4 Percepción del turismo por parte de las comunidades locales	21
CAPITULO 2: LOS TURISTAS: COMPETIDORES Y ESPECTADORES..	24
2.1 Organización de los viajes de <i>poker</i>	25
2.2 Perfil socio-económico de los competidores de <i>poker</i>	26
2.3 Espectadores de los torneos	29
CAPITULO 3: POKERSTARS Y TURISMO	32
3.1 Asistencia turística en vivo	33
3.2 Asistencia turística <i>online</i>	34
3.3 Apreciación de los turistas	36
CAPITULO 4: COMUNIDADES LOCALES	38
4.1 Organización de los eventos de <i>poker</i>	39

4.2 Algunas repercusiones en las comunidades de acogida de los eventos....	42
4.3 El rol del Estado	44
CONCLUSIONES	46
BIBLIOGRAFÍA	50
ANEXOS	54
Anexo 1: Entrevista a participantes de los torneos.....	54
Anexo 2: Entrevista a Representante de <i>PokerStars Travel</i>	55
Anexo 3: Entrevista a Representante de <i>PokerStars Organisation</i>	55
Anexo 4: Entrevista a Coordinador General de revista <i>online CardPlayer</i>	56
Anexo 5: Tabla 1: Razones de los gastos de los turistas	57

RESUMEN

La presente investigación pretende ampliar el modelo teórico del turismo de reuniones, al considerar características específicas del turismo de congresos y convenciones y del turismo de eventos deportivos y aplicarlas a las competencias de *poker*. El fin es analizar la participación de los principales actores involucrados en una tipología emergente del turismo: el generado en razón de la celebración de torneos internacionales de *poker* en vivo de *PokerStars*.

En principio, se estudia el perfil socio-económico de los turistas, en este caso, los competidores de dichos eventos, con el fin de averiguar su actitud como cliente turístico, la organización de sus viajes, y la presencia de espectadores (también considerados turistas). Cabe destacar que el trabajo se enfoca concretamente en jugadores y espectadores residentes en Argentina.

Seguidamente, se indagan las gestiones turísticas y el rol que cumple la compañía organizadora de los eventos, *PokerStars*, como agente impulsor del desarrollo del turismo en los destinos; asimismo la relación que tiene la organización de los torneos con las comunidades locales de los destinos sede, y algunos efectos que este tipo de turismo causa en dichas comunidades.

Esta tesis es de carácter cualitativo, ya que, presenta un panorama descriptivo que aproxima a la comprensión del turismo de *poker*. Se trata de una innovación, ya que, se pone en foco de análisis un tipo de eventos que, a pesar de su importancia en términos turísticos, no ha sido incluida en los estudios.

INTRODUCCIÓN

El tema de esta tesis es el turismo de *poker*, que es aquel que se da en motivo de los eventos internacionales de *poker* en vivo, en los cuales se practica el juego en forma de torneos.

El turismo generado en los destinos que son sede de eventos de *poker*, puede relacionarse con el turismo causado por eventos de similares características; sin embargo, existen ciertas especificidades que son particulares de este tipo de actividad.

Este trabajo es una investigación de carácter cualitativo, que pretende profundizar los conocimientos existentes acerca del turismo de reuniones, en el campo de aplicación del turismo de *poker*. Es por esto que se plantea estudiar la participación de los principales actores involucrados en dicha tipología desde un enfoque de turismo de reuniones, especialmente de turismo de congresos y convenciones y de turismo de eventos deportivos, ya que, esta emergente modalidad de turismo podría identificarse con ellos.

El turismo de *poker* es una nueva modalidad originada a raíz del auge del juego, que se produjo a partir del año 2003 con el surgimiento de los eventos de *poker* en vivo y la evolución de las tecnologías de la información (Saslavchik, 2015).

Los turistas son individuos que viajan para participar, activa o pasivamente, de un torneo de *poker* en vivo. Sin embargo, el producto que consumen está conformado no sólo por este atractivo, que es la motivación principal de viaje, sino también por el atractivo urbano y por los servicios. Los turistas destinan el viaje para conocer la cultura, la naturaleza y otros aspectos del lugar de destino, y a su vez, emplean servicios que se proveen en dicho lugar; tanto el atractivo urbano como los servicios representan un valor agregado para los turistas (Muñoz, 2001) y son comercializados conjuntamente con los torneos, por la compañía organizadora y convocante a dichos eventos, *PokerStars*.

De todos modos, y al igual que en las demás tipologías de turismo, se ven incluidas las comunidades residentes de los destinos turísticos que son elegidos para acoger los eventos de *poker*. Vale destacar que la intensidad y las formas en las que se involucran son distintas en cada evento competitivo.

El *poker* en vivo es una competencia donde los jugadores participan del juego en salones de casinos y a la vista de todos. Los jugadores de *poker* en vivo viajan por el mundo, participando de los torneos millonarios que se realizan en toda época del año, donde se encuentran con rivales de distintas nacionalidades, desde profesionales con mucha experiencia hasta inexpertos que juegan por ocio. Las sedes de dichos torneos son ciudades de impresionante belleza, ubicadas a lo largo y a lo ancho de los cinco continentes, y es por este motivo que muchos de los jugadores aprovechan para disfrutar de los maravillosos destinos haciendo turismo (Brunson, 2011).

Los eventos de *poker* en vivo, generalmente, se llevan a cabo en casinos pertenecientes a establecimientos hoteleros. En ocasiones, se celebran en salones corrientes de hoteles, debido a que la ley permite que dichos eventos se realicen fuera de los casinos o porque directamente no hay casinos en el lugar, como es el caso de Brasil. Y otras veces, los mismos se realizan en un casino y los participantes se hospedan en hoteles aledaños, como se da en Londres o Barcelona (Representante de *PokerStars Organisation*, comunicación *online*, 13 de febrero de 2017).

Se pudo establecer personalmente a lo largo del presente trabajo que estos eventos se conforman por varios campeonatos o torneos que se llevan a cabo de manera simultánea: el "*Main Event*" o "Evento Principal", el cual suele tener varios días de duración, y los torneos paralelos, que suelen durar sólo uno o dos días. Para participar de un torneo de *poker*, cada persona debe abonar una inscripción, denominada "*Buy in*", recibiendo a cambio una cantidad de fichas, que es la misma para cada jugador. En esta competencia los participantes compiten entre sí, divididos en mesas de nueve personas, las cuales se van reagrupando a medida que los mismos van quedando eliminados a causa de la pérdida de todas sus fichas; la llamada "*Final Table*" o "Mesa Final" está compuesta por los últimos nueve jugadores, y el ganador del torneo es aquel que logra obtener las fichas de todos los demás jugadores.

Existen diversas variantes de juego, sin embargo, la que se juega habitualmente en las principales salas de *poker* y en los casinos del mundo entero, es la llamada *Texas Hold'em*. En esta, cada jugador recibe dos cartas y todos comparten cinco naipes comunitarios; entre estas siete cartas, cada jugador debe elegir las mejores cinco y, así, formar su mano. Dicha variante se propagó mundialmente al convertirse en el juego principal de las "*World Series of Poker*" (*WSOP*), un evento de *poker* que un aficionado del juego, Benny Binion organizó en forma de campeonato, celebrado por primera vez en el año 1970 en la ciudad de Las Vegas. Fue a partir de aquí que el

torneo moderno comenzó a ganar cada vez mayor popularidad (Bordallo, Gascón y Torres, s. f.).

De acuerdo al sitio *web* oficial de las *WSOP*, su primera edición contó con apenas siete jugadores, y a partir de allí, comenzó a crecer lentamente. Sin embargo, las clasificaciones por medio de torneos de *poker online*, para ese entonces, eran inexistentes, por lo cual seguían siendo pocos los participantes debido al elevado costo de inscripción (la inscripción cuesta unos 10.000 u\$s en 2017).

Con el surgimiento del *poker online* y con la televisación del juego, gracias al desarrollo de micro cámaras de mesa que permiten mostrar al público las cartas de los jugadores, el *poker* aumentó rápidamente su popularidad. Se dice que el *poker* es el juego de cartas más jugado del mundo y muchas de sus frases son parte de nuestras conversaciones cotidianas (Saslavchik, 2015).

En 2003, se televisó por primera vez un torneo de *poker* en vivo, con ocho horas de programación transmitidas por el canal *ESPN*. Y lo más interesante, es que el campeón era un amateur en el juego y había obtenido su lugar en la competencia por medio de un torneo clasificatorio *online* que le costó un mínimo porcentaje del valor de la inscripción original (40 u\$s). A partir de esto, no sólo los expertos en el juego fueron los participantes de los siguientes torneos, ya que, gran cantidad de personas desearon seguir los pasos del “campeón amateur”. Estos sucesos cambiaron la historia del juego y, debido a esto, dicha etapa se denomina “boom del *poker*” (Saslavchik, 2015).

En 2004, se celebró por primera vez el “*Poker Caribbean Adventure*”, organizado por la compañía “*PokerStars*”. De acuerdo al sitio oficial de la misma, dicho torneo reunió doscientos veintiún (221) participantes del Evento Principal a bordo de un barco en el Caribe, y se ha convertido en el mayor evento de *poker* en vivo celebrado fuera de Las Vegas, ya que, hoy en día, atrae a más de 1.500 participantes.

PokerStars es la empresa organizadora de torneos de *poker* más importante del mundo. Como se puede apreciar en la *web* de la compañía, ésta instituye diversos eventos en bellísimos destinos como lo son las Islas Bahamas, Barcelona, Montecarlo, Londres, entre otros, y es así que cientos de personas se suman año a año a los diversos eventos de *poker* celebrados alrededor del mundo.

El juego de *poker* se encuentra en una etapa de gran popularidad, y esto es notable debido al gran aumento en los participantes de torneos, tanto *online* como en vivo (Saslavchik, 2015).

Además, hoy en día, el *poker* no es considerado como un simple juego de azar, ya que, no sólo son cada vez más las personas que se dedican a jugar profesionalmente, sino también que en algunos países es considerado como deporte mental. Existen cada vez más escuelas de *poker* virtuales, que brindan a los suscriptos clases para todos los niveles, dirigidas por los mejores jugadores del mundo, e inclusive posibilitando la interacción con ellos permitiendo a los alumnos despejar sus dudas al instante; asimismo, cada alumno puede analizar sus estadísticas de juego, y así, trabajar en las mismas y perfeccionarse día a día (Coordinador general de revista *online* de *poker*, comunicación personal, 20 de diciembre de 2016).

Historia del *poker*

Algunos escritores atribuyen el surgimiento del *poker* al juego persa “As Nas”, que se remonta al siglo XVI, sin embargo, la versión más parecida a la actual es el “Poque”, que data del siglo XVII, en Francia. La difusión del *poker* se dio en la zona del Río Mississippi durante el siglo XVIII y se desarrolló en los Estados Unidos durante el siglo XIX, cuando el país comenzó su expansión hacia el oeste. Por este motivo, la historia del *poker* a menudo es relacionada con el “Lejano Oeste Americano” (Saslavchik, 2015).

El juego de *poker* ha ido evolucionando a través de los años y, con él, la percepción del mismo por parte de la sociedad. Por un lado, las formas de jugarlo fueron variando, incluso la cantidad de naipes han variado: en un principio, sólo se jugaba con veinte cartas, pero a mediados del siglo XIX comenzó a utilizarse, principalmente, la baraja de cincuenta y dos (Bordallo et al., s. f.). Poco a poco, las reglas del *poker* se fueron estandarizando y, hoy en día, los salones de juego se encuentran en casinos y salas de juego autorizadas.

Por otro lado, la imagen que las personas tenían de esta actividad también ha evolucionado debido al mayor conocimiento de las características y condiciones del juego, que son cada vez más difundidas, y a los cambios sociales que se han producido.

Antiguamente, el *poker* era socialmente visto como una forma de enriquecerse rápidamente, que se daba de forma clandestina en lugares inhabilitados, y las personalidades que lo practicaban se veían relacionadas a la mafia, las drogas, y las estafas, por lo cual, siempre existían conflictos con la ley. Es así como lo muestran algunas películas como *El hombre del brazo de oro* (1955), *Maverick* (1994), o *Casino Royale* (2006).

De la misma forma, el *poker* se ha visto asociado con los juegos de casino, y considerado un juego exclusivamente de azar, por lo cual, era decididamente rechazado por la iglesia católica. Esto se debe a que todos los juegos de azar que incluyen la apuesta de dinero son considerados moralmente inaceptables por esta religión, ya que, ponen en peligro los recursos necesarios para atender necesidades propias o enfrentar compromisos (Éxodo 20, 15). Debido a esto, el *poker* padeció, desde sus comienzos hasta estas últimas décadas, no sólo el rechazo de la iglesia, sino de la sociedad en general.

La popularidad globalmente adquirida por el juego a partir del “boom del *poker*”, ha permitido que cualquier persona pueda practicarlo desde su casa y sin apostar dinero, y también, ha posibilitado que todo el mundo vea, a través de la transmisión televisiva de los grandes torneos, que los jugadores poseen características muy distintas a las que se les ha adjudicado durante mucho tiempo (Saslavchik, 2015).

Del mismo modo, la predominancia del azar o de las habilidades ha sido arduamente discutida. El juego de *poker*, a diferencia del resto de los juegos de casino, tiene la particularidad de que gran parte del resultado depende de la capacidad de estrategia que tenga el jugador, por lo cual, influye bastante su actividad mental y psicológica (Coordinador general de revista *online* de *poker*, comunicación personal, 20 de diciembre de 2016). Asimismo, en este juego, todos los participantes compiten entre sí, no como en los otros, en los cuales cada jugador se enfrenta directamente con la banca.

El *poker* ha pasado de ser una actividad clandestina, a un juego que se practica en los casinos más importantes del mundo y del cual participan personajes famosos, como Cristiano Ronaldo y Gerard Piqué.

Objetivos y metodología

El objetivo principal de esta tesis es estudiar las características generales del turismo realizado a causa de los eventos internacionales de *poker* en vivo instituidos por *PokerStars*; la misma se enfocará en la participación que los distintos actores involucrados poseen en dicha actividad.

Los objetivos específicos a alcanzar en esta investigación son:

- 1) Identificar el perfil socio-económico de los turistas residentes en Argentina que viajan a participar de eventos de *poker*.
- 2) Describir la organización de los viajes de dichos jugadores: enunciar las razones de sus gastos en motivo de práctica de dichos viajes, indicar el tiempo que dedican a realizar actividades turísticas y referir la existencia de extensión de las estadías.
- 3) Aproximar la identificación de los espectadores, es decir, diferenciar entre los aficionados del *poker* que asisten a los torneos a ver a sus ídolos, y los acompañantes de los jugadores, que suelen ser familiares o amigos.
- 4) Referir las gestiones en materia de turismo implementados por *PokerStars*.
- 5) Describir las facilidades para acceder a los distintos servicios turísticos que ofrece *PokerStars* en las páginas *web* de sus torneos.
- 6) Indicar la relación entre las comunidades locales y la organización de los eventos.
- 7) Explorar algunas consecuencias del turismo generado por los torneos en las comunidades locales.

En un principio, los objetivos de esta tesis apuntaban al estudio de turistas latinoamericanos, sin embargo, la disponibilidad de tiempo, principalmente, y de presupuesto, consiguientemente, para realizar la investigación ha obligado a acotar dicho estudio a los turistas que residen en Argentina.

En cuanto a la metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación, primero, fueron escogidas las entrevistas personales semi-estructuradas como guión para responder a los objetivos de la investigación pero, a su vez, dar mayor libertad al entrevistado con el fin de enriquecer la información obtenida. Los entrevistados fueron

veinte participantes de torneos de *poker* en vivo organizados por *PokerStars*¹, elegidos de forma azarosa ya sea por accesibilidad personal o por su asistencia a un importante evento de *poker* organizado en el casino de Puerto Madero (Buenos Aires, Argentina). Dichas entrevistas junto con la observación participante, fueron los métodos utilizados con el fin de identificar el perfil socio-económico de los mismos, y conocer la organización de sus viajes, es decir, los motivos de sus gastos, la parte del viaje dedicada al turismo, entre otros.

Para aproximar la identificación de los espectadores de este tipo de eventos, se utilizaron las entrevistas antes planteadas, además de integrar el tema a una entrevista *online* estructurada realizada a un representante de *PokerStars Organisation*².

Para conocer acerca de los manejos en cuestiones de turismo llevados a cabo por *PokerStars*, también se acudió a las entrevistas estructuradas. Se entrevistó telefónicamente a una representante del sector *PokerStars Travel*³, indagando, entre otras cuestiones, acerca de las formas de asistir a los turistas, así como también las funciones y tareas del personal pertinente a la sección de asuntos turísticos.

En cuanto a la descripción de las facilidades online que ofrece *PokerStars* relacionadas a los servicios turísticos, se recurrió a la observación propia de sus páginas *web*. Fueron relevadas todas las opciones para obtención de servicios que los viajeros tienen a su disposición para efectuar consultas, contrataciones y/o reservas necesarias para sus viajes.

Posteriormente, se realizó una revisión bibliográfica sobre textos académicos que analizan las consecuencias del turismo de reuniones en las comunidades locales. La información obtenida fue utilizada principalmente como punto de apoyo para obtener conclusiones sobre algunas de las consecuencias que provoca el turismo generado por la celebración de los torneos de *poker* sobre las comunidades locales de los destinos elegidos como sede de dichos torneos. Para este fin, también se indagó sobre la existencia de una relación entre las comunidades locales y la organización de los eventos en la entrevista realizada al representante de *PokerStars Organisation*.

¹ Ver anexo 1.

² Ver anexo 2.

³ Ver anexo 3.

Por último, se efectuó una entrevista personal estructurada a un Coordinador General de la revista *online* de *poker* de Latinoamérica “*CardPlayer*”⁴, con el fin de obtener una visión distinta sobre los temas antes mencionados. El entrevistado trabaja en el sector de prensa de la empresa y posee un gran conocimiento acerca de la organización de los torneos de *poker* en vivo de *PokerStars*.

En cuanto a la estructura de la tesis, este trabajo se organiza en cuatro capítulos:

En el primer capítulo se desarrollan los conceptos teóricos que dan sustento a la presente investigación.

En los siguientes capítulos, se realiza un estudio de los principales actores implicados en la realización de los torneos de *poker* en vivo con respecto al turismo. Cabe destacar que los mismos fueron identificados debido a saberes previos del funcionamiento de la actividad estudiada, y ellos son: los competidores y los espectadores (ya sean seguidores o acompañantes) de dichos torneos, considerados aquí como turistas; la corporación fundadora y organizadora de los torneos, en este caso, la compañía de *poker* más grande del mundo *PokerStars*; y las comunidades locales correspondientes a las ciudades sede de los torneos.

En el segundo capítulo, se estudian las características socio-económicas de los turistas de *poker*, y la organización de sus viajes, con el fin de conocer sus necesidades y costumbres en la realización de los mismos. Asimismo, se distinguen entre los participantes activos de los torneos, los competidores, y los participantes pasivos, los espectadores. En esta sección, se toma a los participantes de los torneos de *poker* que son turistas, como elemento del sistema turístico.

El tercer capítulo se enfoca en las gestiones turísticas que lleva a cabo la organizadora de los eventos de *poker* en vivo, *PokerStars*, especialmente, en la asistencia que brinda a los participantes. Esto es posible, presentando las ocupaciones que posee *PokerStars* de manera presencial, es decir, durante el desarrollo de los torneos, y las facilidades que brinda a través de la *web* para conocer, acceder y reservar diversos servicios turísticos. Es una sección dedicada a los intermediarios del sistema turístico, y a las nuevas tecnologías en la intermediación.

El cuarto capítulo está abocado a las comunidades residentes de las ciudades en donde se llevan a cabo las celebraciones de torneos de *poker* en vivo de *PokerStars*.

⁴ Ver anexo 4.

Por un lado, se estudia la organización de dichos eventos, en lo que refiere a los servicios y comodidades requeridos para su desarrollo, y a la relación con las poblaciones locales. Por otro lado, se exploran algunas repercusiones que tiene este tipo de turismo en las comunidades locales, y se habla de las percepciones que las mismas poseen acerca de los eventos celebrados en sus ciudades. Y por último, se señalan los roles corrientes de los Estados en cuanto al desarrollo de los eventos. Esta sección estudia al turismo como generador de efectos sociales.

A continuación, se despliega el primer capítulo, el cual expone la teoría clave para comprender el desarrollo de la presente investigación, dedicada al turismo de eventos internacionales de *poker*.

CAPITULO 1

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se explicitan las bases teóricas que originan esta investigación y resultan necesarias para su comprensión. Esto se logra a partir de una revisión bibliográfica y comienza con la distinción entre turismo genérico y turismo específico, siguiendo por la exposición de turismo cultural, y luego, de turismo de reuniones, y por último, profundizando el desarrollo de turismo de congresos y convenciones, de turismo de eventos deportivos, y de turismo de *poker*. Asimismo, se realiza una revisión bibliográfica acerca de la percepción del turismo por parte de las comunidades de acogida de reuniones.

1.1 Turismo genérico y turismo específico

Según Fuentes et al. (2006), existen dos tipos de turismo que se diferencian uno de otro debido a la motivación presentada en los turistas que los practican; los mismos son el turismo genérico y el turismo específico.

El turismo genérico o vacacional se identifica con el turismo de masas, es aquel que ejercen las personas cuya finalidad de viaje es únicamente el descanso, la diversión y/o la calidad de vida. Estos viajes son realizados en su tiempo libre y con la búsqueda de ofertas acordes al presupuesto disponible.

El turismo específico es el que practican aquellas personas que viajan atraídas por una afición, curiosidad o interés sobre distintos aspectos de la vida que presentan algunos destinos. Este, a su vez, se divide en distintas tipologías dependiendo de la motivación principal que posea cada segmento de turistas; es decir, existen tantos tipos de turismo específico como motivos que puedan tener los turistas para viajar.

1.2 Turismo cultural

La cultura es un sistema de significados transmitidos simbólicamente, en cuyos términos las personas definen su mundo, expresan sus sentimientos y emiten sus

juicios; asimismo, es mediante este sistema que los individuos se comunican, perpetúan y desarrollan su conocimiento sobre la vida y sus actitudes hacia ella (Geertz, 1973 en Kuper, 1999). Por lo tanto, el turismo cultural es el que realizan aquellas personas que se ven estimuladas por observar, interactuar y conocer ciertos aspectos que le interesan y que se ven conectados con las relaciones humanas.

Lo expresado anteriormente, muestra la caracterización del turismo cultural como un tipo de turismo específico, al asignarle una causa concreta a este tipo de viajes. A su vez, cada rama que comprende el turismo cultural posee un motivo determinado, que puede ser intercambiar ideas, adquirir conocimiento, mejorar habilidades, disfrutar un espectáculo, conocer símbolos históricos, probar determinada gastronomía, entre otros.

En definitiva, el turismo cultural es el desplazamiento de personas hacia atracciones culturales, fuera de su lugar de residencia habitual, con la intención de obtener información y experiencias nuevas que satisfagan sus necesidades culturales (Richards, 1996).

1.3 Turismo de reuniones

El turismo de reuniones se enmarca dentro del turismo cultural, ya que, siguiendo la teoría de las necesidades de Maslow (1991), las personas se reúnen no sólo debido a sus necesidades sociales, sino también de autorrealización, las cuales pueden satisfacer al incorporar cultura.

Según la Asociación Argentina de Organizadores y Proveedores de Exposiciones, Congresos y Eventos (AOCA), el turismo de reuniones es aquel que comprende las actividades realizadas por las personas que viajan con el objetivo principal de participar en una reunión, actividad grupal o conferencia, o de acompañar a una persona que asiste a las mismas; en tal segmento se incluyen los congresos y convenciones, las ferias y exposiciones, las conferencias y actos de incentivo, y demás eventos con variados propósitos.

Todas estas reuniones tienen rasgos semejantes, sin embargo, cada una de ellas se distingue debido al asunto específico del que trata. A continuación, se desarrollan los tres tipos de reuniones que son relevantes para el presente trabajo: congresos y reuniones, eventos deportivos, y eventos de *poker*.

1.3.1 Turismo de congresos y convenciones

Los congresos y convenciones son reuniones profesionales que satisfacen las necesidades de intercambio de información y de búsqueda de consensos que caracterizan los procesos sociales actuales.

Por su parte, el turismo de congresos y convenciones es una modalidad turística generada por los flujos de personas producidos debido a su participación en dichos congresos y convenciones. La motivación principal o decisión de viaje es, en este caso, el interés por intercambiar y generar conocimientos, y buscar consensos en determinados ámbitos de interés (Muñoz, 2001).

1.3.2 Turismo de eventos deportivos

Según la Unión Internacional de Federaciones Deportivas, *Sportaccord*, los deportes incluyen un elemento de competencia que no supone la puesta en riesgo de la salud y la seguridad de sus participantes, no depende de equipos suministrados por un solo proveedor, y no está basado en la “suerte”.

Por otro lado, siguiendo las definiciones de *Sportaccord*, los deportes mentales son aquellos que contienen elementos de juego limpio, disciplina, reglas universales, código ético, entrenamiento, y desempeño, y en los cuales los participantes necesitan tener una alta capacidad de concentración, reflexión rápida, espíritu de lucha, y voluntad fuerte.

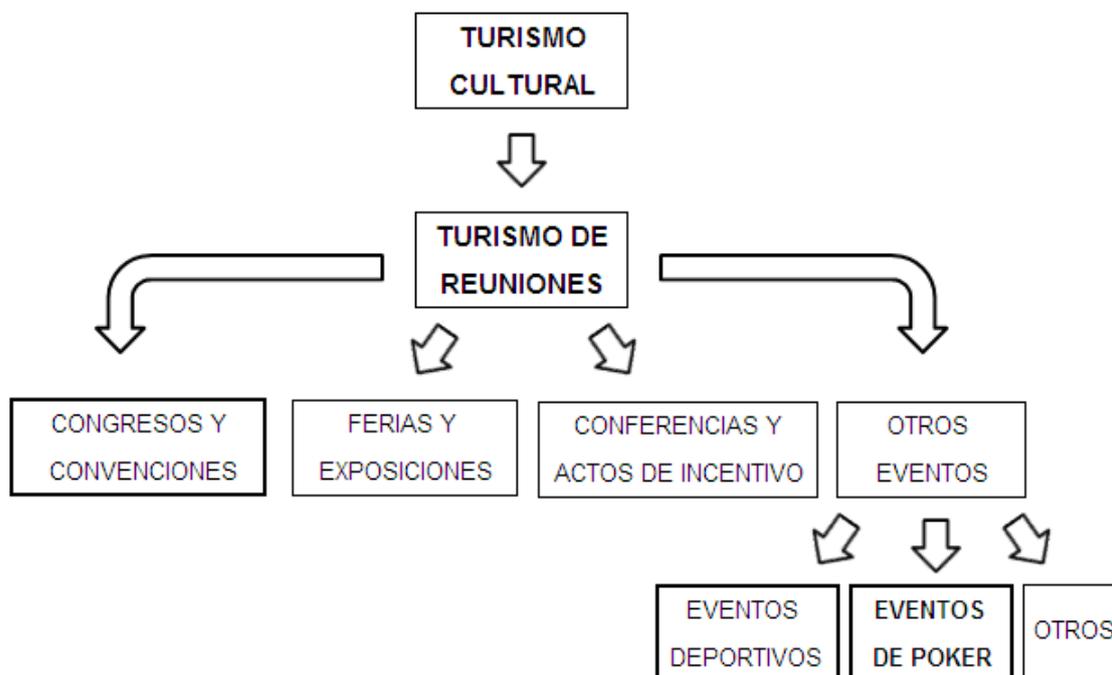
Las celebraciones de torneos o competencias en donde los deportes son los protagonistas, se denominan eventos deportivos. Los mismos atraen gran cantidad de personas a la ciudad donde se lleven a cabo, generando turismo; y es así que, la acogida de este tipo de eventos, es una de las estrategias que utilizan numerosos gobiernos para la revitalización de sus ciudades a través del turismo (Parra et al., 2012).

1.3.3 Turismo de *poker*

El turismo de *poker* es una tipología de turismo de reuniones, ya que, es aquella actividad turística ocasionada por la celebración de eventos. Estos eventos consisten

en torneos de *poker* en vivo, en los cuales compiten personas que llegan a los destinos sede desde diversas partes del mundo, con la motivación principal de participar de los eventos.

A continuación, se presenta un esquema de los contenidos teóricos desarrollados.



Fuente: elaboración propia en base a diversos autores

El turismo de reuniones, como sostiene Herrera (2014), tiene determinadas características que son particulares en relación al turismo tradicional. Al contrastar las particularidades propuestas por el autor, con el turismo generado a raíz de la celebración de eventos de *poker*, se encuentran:

Componente anti-estacional: el turismo generado por los torneos de *poker* tiene carácter regulador de la estacionalidad. El mismo se desarrolla no sólo en el receso de actividades (estival, invernal, feriados) como lo hace el turismo de ocio, sino durante cualquier mes del año, lo cual contrarresta la estacionalidad característica del turismo tradicional. Asimismo, es mínima la influencia de las condiciones climáticas no extremas en la concreción de este tipo de viajes.

Prestación intensiva del servicio: es necesario prestar los servicios intensivamente, ya que los torneos no suelen superar los diez días. Es decir, la prestación se da en una proporción de tiempo menor, pero su continuidad forma ciclos definidos como de mayor intensidad (Muñoz, 2001).

Gasto promedio superior: se estima que el gasto generado por quienes viajan en razón de estos torneos es, en promedio, más alto que el de otros segmentos de turismo vacacional; esto es debido a que la inscripción a un Evento Principal es costosa en relación a un salario básico en Argentina, lo cual supone la alta capacidad de gasto de los turistas.

Efecto derrame: este tipo de turismo, no sólo involucra a los prestadores de transporte, alojamiento, alimentación, recreación y comercio, sino también requiere el servicio directo de proveedores especiales necesarios para la organización de los eventos, como son equipos de seguridad, servicios de catering, asistentes de decoración, audiovisuales, entre otros.

Programación definida con antelación: la necesidad de inscripción o clasificación a los torneos de *poker*, permite conocer la cantidad de asistentes con anterioridad y con mayor exactitud que el turismo de ocio.

El evento como promotor del destino: este tipo de turismo puede utilizarse para la promoción del lugar y, a partir de esto, la mejora de la imagen de las ciudades elegidas como sede de los eventos. Asimismo, sirve para fomentar la expansión del turismo de ocio, al viabilizar el regreso al destino de los concurrentes a los torneos, ya sea solos o acompañados por familiares, amigos o colegas.

Dentro del turismo de reuniones, es turismo de *poker* se identifica con el turismo de congresos y convenciones y de eventos deportivos, ya que, sus características se asemejan a las de estos tipos de reuniones.

Ignarra (1997) habla de la multiplicidad de motivaciones que un viaje puede tener y da el ejemplo de un turista que puede elegir participar de un congreso en un lugar que no conoce para satisfacer, además, su necesidad de enriquecimiento cultural. Esta es una característica propia de los tipos de turismo específico, y puede reflejarse en el turismo de *poker*. como los eventos son celebrados en diversas ciudades con amplia variedad de atractivos y facilidades turísticas, los viajeros pueden escoger el torneo en el cual participarán dependiendo del destino en el que se efectúe.

Asimismo, al igual que los congresos y convenciones, los eventos de *poker* pueden tener gran impacto en los núcleos receptores, ya que su organización y realización implica el empleo de servicios variados, no sólo de transporte, alojamiento, alimentación y entretenimiento, sino también requiere salones, equipo, material y personal de apoyo para la ejecución de eventos (Rodríguez, 2016).

Por otro lado, los eventos deportivos son acontecimientos que provocan importantes flujos de personas, lo cual favorece indudablemente al turismo. Este beneficio se debe a que, tanto los espectadores como los competidores en estos tipos de eventos son turistas: se alojan en hoteles, comen en restaurantes, y durante el tiempo en que no están en el evento, aprovechan para hacer excursiones, paseos y compras, favoreciendo la utilización de los bienes, atractivos y servicios de la ciudad (HostelTur, 2005). Del mismo modo, este tipo de eventos generalmente involucra a importantes compañías, tanto organizadoras como patrocinadoras, y a comunidades locales de las ciudades sede. Al igual que un evento deportivo, los eventos de *poker* involucran compañías organizadoras y *sponsors*, comunidades locales, y participantes y espectadores en carácter de turistas que además de participar de los torneos, aprovechan para conocer la ciudad, degustar su gastronomía, e incluso acudir a las opciones de entretenimiento que posee la ciudad.

Los eventos deportivos son una oportunidad para atraer un número importante de visitantes de poder adquisitivo alto, incluyendo espectadores, participantes, oficiales, jueces, y representantes de los medios de comunicación (Getz, 2003). De esta manera, cuando el evento es bien planificado, su celebración puede servir para mejorar o consolidar la imagen del destino. Esto se ve reflejado en los eventos de *poker*, ya que, al igual que los eventos deportivos, su promoción indirectamente promociona el destino.

Hoy en día, se puede decir que, dentro del turismo de reuniones, el turismo de *poker* pertenece al turismo de eventos. Sin embargo, lo ideal para el rubro sería estar ubicado dentro del turismo de eventos deportivos exclusivamente. Esto se debe a que, de esta manera, este tipo de eventos obtendría mayor prestigio y aceptación social.

El *poker* es comúnmente asociado a los juegos de azar, pero su condición de deporte mental está en discusión, y es un hecho que en Brasil ya sea considerado como uno de ellos. Del mismo modo, una reconocida figura del *poker* brasileño, André Akkari, participó en el relevo de la antorcha olímpica de los Juegos de Río 2016, como representante de los juegos mentales; esta distinción representó un suceso de mucha importancia para el mundo del *poker* ya que significó un gran reconocimiento al juego, siendo que, por tradición, los corredores que transportan la antorcha son seleccionados por simbolizar ideales olímpicos.

Por otro lado, los torneos de *poker* de *PokerStars* son transmitidos televisivamente en el conocido canal deportivo “*ESPN*”, lo cual le ha proporcionado importancia y reputación dentro del mundo del deporte.

Siguiendo la conceptualización de deporte y de deporte mental que brinda la Unión Internacional de Federaciones Deportivas, se puede decir que, desde la perspectiva deportiva, el *poker* es una actividad capaz de desarrollar en sus participantes habilidades como las matemáticas, las estadísticas, la disciplina, el control emocional, la competitividad, el razonamiento, la psicología, la inteligencia, la objetividad, el sentido y la sociabilidad del deporte, razones por las cuales la Confederación Brasileña de *Texas Hold'em* logró la inclusión oficial del *poker* entre los deportes mentales practicados en el país. Si bien este juego tiene una porción de dependencia de la suerte, no está completamente basado en ella, por lo cual su conceptualización como deporte mental es discutible.

1.4 Percepción del turismo por parte de las comunidades locales

La percepción del turismo ha ido cambiando a través del tiempo. Jafari (2005) señala que, en un principio, todo lo generado por el turismo era considerado bueno y se situaba a la actividad en un punto favorable; con el paso del tiempo, a los efectos favorables del turismo hallados anteriormente, se sumaron las consecuencias negativas y todo lo malo que puede causar la actividad; con el desarrollo del turismo alternativo, comenzó la adaptación del mismo, siendo respetuoso con las comunidades de acogida y el medioambiente que las rodea; y luego, comenzó a tomarse al turismo como un sistema dinámico que contiene ventajas y desventajas. Las ideas sobre el turismo expuestas por el autor fueron compatibles, es decir, cada una apareció sumándose a la anterior, sin excluirla.

La teoría de Jafari deja ver las distintas posiciones que puede tomar el turismo dependiendo del asunto que se encuentre estudiando. En algunos casos, puede que el turismo cause meros efectos positivos, o algunas veces, sólo efectos negativos, sin embargo, en la mayor parte de los casos, el desarrollo de actividades turísticas conlleva una serie de consecuencias para las comunidades locales que son tanto positivas como negativas. Estas consecuencias pueden afectar en distintos ámbitos y diferente cuantía a los residentes de las comunidades de acogida.

Sherwood, Geery y Jago (2005) utilizan el término “*Triple Line Bottom*” para manifestar que la celebración de un evento tiene un triple resultado, revelado en consecuencias que afectan, en menor o mayor medida, al entorno económico, social y medioambiental del lugar donde se celebra. Es por esto, que exponen un listado de consecuencias de los eventos especiales:

Como económicas proponen: la promoción del destino turístico, los beneficios económicos, las oportunidades de empleo y desarrollo de competencias, el desarrollo de la industria turística, el legado de infraestructuras e instalaciones, el desarrollo de negocios y oportunidades de inversión. Asimismo presentan: los costes de puesta en escena del evento, los daños que pueden producirse en la reputación del destino, la inflación, y la subutilización de la infraestructura.

Las consecuencias sociales propuestas son: la mejora en la calidad de vida de la comunidad de acogida y la celebración de los valores comunitarios. Por otro lado: la delincuencia y el vandalismo, la superpoblación, la congestión y el ruido, los cuales pueden provocar la alteración del estilo de vida de los residentes.

Las consecuencias medioambientales, tanto positivas como negativas, residen en los impactos causados en los recursos naturales: energía y agua consumidas, y residuos generados.

Por otro lado, Preuss y Solberg (2006) exponen una serie de efectos que los eventos causan en las comunidades residentes donde se llevan a cabo los mismos. Además de los aspectos antes expuestos, estos autores añaden algunas consecuencias específicas:

Consecuencias turísticas y comerciales: el aumento de la concienciación de la ciudad como destino turístico, mayor conocimiento sobre el potencial para la inversión y el desarrollo de la actividad comercial en la región, y la creación de nuevos alojamientos y atracciones para los turistas. Asimismo, la adquisición de una mala reputación como resultado de instalaciones inadecuadas, precios inflados o delincuencia, y reacciones negativas de las empresas existentes debido a la posibilidad de nueva competencia.

Consecuencias psicológicas: mayor orgullo local y espíritu comunitario, mayor conciencia de las percepciones no locales, y atmosfera festiva durante el evento. También, la tendencia hacia actitudes defensivas, choques culturales, y malentendidos que conducen a desagrados de los visitantes y de los locales.

Consecuencias político-administrativas: mayor reconocimiento internacional de la región y desarrollo de habilidades entre planificadores. Asimismo, la distorsión de la naturaleza del evento para atender valores de élite, el aumento de los costes administrativos, el uso del evento para legitimar decisiones impopulares, y la corrupción.

Añó, Calabuig y Parra (2012b) tomaron el ejemplo de la celebración de un evento deportivo, el Gran Premio de Europa de Fórmula 1 llevado a cabo en la ciudad de Valencia, y expusieron las percepciones de la población residente. Los aspectos más valorados por los ciudadanos fueron los relacionados con la mejora de la imagen de la ciudad, su promoción, apertura al mundo, y mejora de su infraestructura. En cambio, en los ítems relacionados con la mejora del empleo, del transporte y de la seguridad, la compensación de la inversión pública con la utilidad de las instalaciones, el orgullo de los ciudadanos, así como los problemas derivados del tráfico y el ruido por la celebración de este acontecimiento, los ciudadanos se mostraron en desacuerdo.

Por su lado, Llopis y Gil (2011), tomaron un evento deportivo de semejantes características, la 32^o *America's Cup*, también efectuada en la ciudad de Valencia, pero las percepciones de los residentes no fueron completamente iguales a las del evento de Fórmula 1 acontecido en la misma ciudad. Estos residentes destacaron efectos positivos, tales como el incremento del nivel de empleo, inversiones y de oportunidades para los negocios locales, la mejora de los servicios públicos, la accesibilidad, el orgullo de los residentes y el aumento de los valores comunitarios. Del mismo modo, expresaron efectos negativos, como la inflación y el aumento del costo de vida, la imagen afectada por instalaciones e infraestructuras inadecuadas, el incremento de las ventas e infraestructuras exclusivamente relacionados al ocio, y el surgimiento de conflicto entre residentes y locales, como también las incomodidades producidas en la vida diaria de los residentes debido a la celebración del evento.

Esto deja ver que, por más similar que sea un evento de otro, las apreciaciones y actitudes que toman las distintas comunidades de acogida son diferentes en todos los casos, por lo cual, es necesario que las mismas sean analizadas a la hora de planificar un evento.

En el próximo capítulo, se estudia a los participantes de eventos de *poker* en vivo, ya que forman parte del turismo de *poker*, al ser ellos los turistas. Se analiza el perfil de los mismos con el fin de conocer la organización y características de sus viajes.

CAPITULO 2

LOS TURISTAS: COMPETIDORES Y ESPECTADORES

El turista del siglo XXI es un consumidor exigente que busca vivir experiencias memorables, y para el cual la diferenciación y la calidad en los servicios son los ejes fundamentales al momento de realizar un viaje. Las nuevas tendencias en la actividad turística, entonces, pretenden atender a estas nuevas necesidades de la demanda, buscando nuevas maneras de organizar los servicios que se prometen, de forma que prime la satisfacción del cliente. La oferta procura adecuarse a las necesidades y expectativas de la actual demanda, con el fin de obtener y mantener una posición competitiva en el mercado turístico (Rodríguez, 2016).

Según Prats (2015), los turistas de eventos son aquellos que buscan nuevas experiencias, escapando de lo habitual y lo cotidiano. Entonces, las motivaciones para concurrir a los eventos son parte de su esencia y se vinculan con la búsqueda de la satisfacción de necesidades y deseos sociales, personales y laborales.

Los turistas que genera el turismo de *poker* son aquellos que se desplazan a un lugar distinto al de su residencia habitual, para participar activa o pasivamente de un torneo de *poker* en vivo. Dichos turistas viajan, principalmente, en motivo de participación en un torneo pero, a su vez, pueden estar buscando descansar de la rutina, conocer lugares y gente, obtener reconocimiento por ganar un importante torneo, conseguir beneficios económicos, u otras opciones que puedan incentivarlos. Muchas veces, este tipo de turistas encuentra el juego de *poker* como una actividad cotidiana, por lo cual pretende obtener el mejor de los servicios, esperando estar mejor que en su propia casa, y así alcanzar una sensación de gran satisfacción al realizar su actividad habitual pero en ámbito de vacaciones (Coordinador general de revista *online* de *poker*, comunicación personal, 20 de diciembre de 2016).

A continuación, se estudia la organización de los viajes de *poker*, con el fin de conocer las necesidades y costumbres de los turistas que genera el turismo de *poker*, y luego, el perfil de este segmento, para conocer sus características socio-económicas. Asimismo, se distinguen entre los participantes activos de los torneos, ya sean individuos que asisten por entretenimiento o por labor, y los participantes pasivos, que son los espectadores de los torneos, ya sean individuos aficionados por el *poker* que

presencian los torneos solo por placer, o acompañantes de los jugadores, que viajan como compañeros y con quienes comparten los momentos libres.

Para obtener esta información, se ha entrevistado a jugadores de *poker* que residen en Argentina y participan de estos eventos, a representantes de los sectores *PokerStars Travel* y de *PokerStars Organisation*, y a un coordinador de la revista online de *poker* “*CardPlayer*”.

2.1 Organización de los viajes realizados en motivo de la realización de eventos de *poker*

Para la organización de todos los viajes, cualquiera sea la persona que viaje y a cualquier destino, las necesidades básicas son las mismas: transporte, alojamiento, alimentación y actividades. Sin embargo, los hábitos de viaje, difieren en cada turista, dependiendo de la tipología de turismo que el mismo pretenda realizar durante su estadía.

El perfil del turista interesado en el turismo de congresos y convenciones aporta significativamente al desarrollo de este punto. Al igual que éste, el turista de *poker* se diferencia del turista tradicional, no sólo en sus hábitos de viaje, sino también en los servicios solicitados, actividades complementarias, o la cuantía y desglose del gasto efectuado para y durante su estadía (Herrera, 2014).

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los turistas jugadores de *poker*, las actividades relacionadas con el entretenimiento, la gastronomía, las compras, y el ocio nocturno, son las más comunes. La mayoría de los entrevistados reveló que lo que más hacen mientras no están en el torneo es recorrer la ciudad haciendo actividades y conociendo lugares nuevos, salir a comer a restaurantes recomendados por los residentes, ir de compras (esto se debe a que, en muchos de los destinos a los que viajan, las cosas suelen tener precios menores que en sus lugares de residencia), y realizar salidas nocturnas, sobretodo, cuando viajan entre amigos. Cabe destacar que, las actividades o excursiones mayormente mencionadas entre los entrevistados fueron actividades de características extremas o exóticas, además del tradicional *city tour*.

Al quedar afuera del o los torneos a los que fueron a jugar, los competidores expresaron dedicarse de lleno al turismo para disfrutar del resto de su estadía.

En definitiva, las categorías de sus gastos se encuentran, principalmente, en⁵: la inscripción al torneo, exceptuando los casos en que el participante viaja habiendo clasificado de manera *online*, con lo cual obtiene, tanto la inscripción como el hotel donde se hospede, sin ningún costo; el transporte: si el participante llega desde lejos necesita, en principio, el pasaje de avión, asimismo, un transfer entre el aeropuerto y el hotel, el cual puede contratar a través de *PokerStars*, de manera particular, o puede estar incluido en la reservación del hotel; el alojamiento, que generalmente se trata de hoteles de alto nivel, y en una medida mucho menor, casas o departamentos alquilados; gastronomía, ya sean, restaurantes, bares y cafeterías, como mercados donde puedan adquirir productos comestibles y bebidas; transporte interno, que pueden ser autos de alquiler, taxis, buses, o trenes y subtes; actividades recreativas y de ocio nocturno; y shoppings y ferias donde conseguir *souvenirs* y realizar otras compras.

En cuanto a la duración de la estadía, los turistas de *poker* entrevistados expresaron programar un viaje que dure lo mismo o más que el torneo en el que participarán (entre siete y quince días). En ocasiones, viajan algunos días antes del comienzo del mismo, para conocer y disfrutar del lugar y, en menor medida, se quedan más días luego de su finalización.

La extensión de la estadía no suele durar más de cinco días debido a que, en primer lugar, los viajes son lo suficientemente largos como para poder conocer el destino y hacer turismo y, en segundo lugar, cuando los participantes quedan fuera de la competencia, les queda tiempo libre para hacer diversas actividades ya que la estadía es pactada, como mínimo, hasta el final del torneo, entonces el resto de los días que permanecen en el destino son aprovechados completamente como vacaciones.

2.2 Perfil socio-económico de los competidores de *poker*

Para identificar el perfil sociológico y económico de un segmento de mercado, es necesario conocer, por un lado, las formas de utilizar su tiempo y gastar su dinero, y su nivel de exigencia en el consumo, y, por otro lado, su nivel de ingresos (Universidad Interamericana para el Desarrollo, s. f.). Es por ello que, a continuación, se analizarán dichas cuestiones.

⁵ Ver anexo 5.

Como se explicó en el punto anterior, en base a las entrevistas realizadas a los competidores de *poker*, estos individuos se ven interesados en la práctica del turismo, ya que, las actividades que realizan en el tiempo que no están participando del evento, son principalmente turísticas. Asimismo, gran parte de los gastos que realizan en sus viajes son para requerimientos turísticos: transporte, alojamiento, gastronomía, actividades de ocio y shoppings.

La celebración de eventos de *poker* moviliza a cientos de jugadores que conforman un segmento con gran potencial turístico. Esto se debe, especialmente, a que los participantes de este tipo de eventos son clientes turísticos y, además, tienen una gran capacidad de gasto debido a sus elevados ingresos (Representante de *PokerStars Travel*, comunicación telefónica, 23 de enero de 2017).

Se pudo establecer personalmente que el *poker* es una actividad que se encuentra a la altura del polo o del golf, cuyos participantes deben desembolsar gran cantidad de dinero para practicarla. Si bien para jugar al *poker* no se necesita un equipamiento, las inscripciones a los torneos y el *coaching* o entrenamiento, resultan costosos en relación a los de los deportes mayormente masivos, como lo son el fútbol o el básquet. La inscripción a un torneo en vivo organizado por *PokerStars* es de difícil acceso, si se compara con un salario mínimo de Argentina (de acuerdo a la página oficial de *PokerStars* 2017, una inscripción cuesta entre 1.000 y 6.000 u\$s, mientras que, según el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, dicho salario corresponde a 472 u\$s). A partir de esto, y sumado a la declaración de Harraca (2006) afirmando que los turistas de reuniones gastan el triple que los turistas tradicionales, podría asumirse la condición económica favorable que poseen los turistas de *poker*.

Sin embargo, existen excepciones que se dan en aquellas personas que habitualmente no participan de este tipo de torneos, y lo hacen, por haber clasificado a través de torneos *online*, a los que se puede acceder por un costo muchísimo menor que el valor de la inscripción original: dichos torneos cuestan el 10% del valor de la inscripción al torneo principal y, muchas veces, se agregan promocionalmente clasificatorios que cuestan menos del 1% de dicha inscripción (Representante de *PokerStars Organisation*, comunicación *online*, 13 de febrero de 2017).

La llegada a destino de dicho segmento resulta muy interesante para el turismo debido a que las favorables condiciones económicas que este tipo de turistas posee, en muchos casos, conlleva a que los mismos no reparen en gastos (Coordinador general de revista *online* de *poker*, comunicación personal, 20 de diciembre de 2016). Un ejemplo de ello es la costumbre que estos turistas tienen de reservar a último

momento, al no saber si participarán en el torneo hasta días antes del mismo, por lo cual, terminan pagando sumas más altas de dinero por los servicios solicitados (Representante de *PokerStars Travel*, comunicación telefónica, 23 de enero de 2017). Y es que los turistas con más poder adquisitivo tienen mayor posibilidad de desembolsar dinero en turismo que los viajeros de turismo tradicional (Herrera, 2014).

En los torneos de *poker* en vivo de *PokerStars*, se identifican dos tipos de participantes: los que, de antemano, poseen un alto poder adquisitivo, y los que fueron acumulando fondos gracias a su habilidad en el juego. Si bien estos últimos ponen más limitaciones en sus gastos, la mayoría de los jugadores de *poker* pretenden obtener todo de forma rápida y simple, por lo cual, suelen pagar una suma mayor que el valor real si un servicio les brinda estos requisitos (Coordinador general de revista *online* de *poker*, comunicación personal, 20 de diciembre de 2016). Esto muestra lo oportuna y exitosa que puede resultar la oferta de un servicio turístico eficiente dentro de este ámbito, es decir, si el servicio ofrecido es de buena calidad y es fácil y rápido de obtener, es posible que este segmento acceda al mismo.

Al referirse a formas de hospedaje, el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (2014) expresa que los establecimientos hoteleros son la elección característica de los turistas de congresos, lo cual coincide ampliamente con los turistas de *poker* que fueron entrevistados, ya que, el hotel es el alojamiento mayormente escogido por ellos al hacer viajes de *poker*.

En los eventos de *poker*, al igual que sucede en los congresos, los participantes tienen la posibilidad de hospedarse en el establecimiento donde se lleva a cabo el evento, ya que, en la mayoría de los casos, es un hotel-casino. Los jugadores consultados expresaron hospedarse en el hotel-casino en donde se realiza el evento, el cual, generalmente, es un hotel de cinco estrellas; en menor medida, los entrevistados dijeron hospedarse en hoteles cercanos al del casino (siendo la principal causa la indisponibilidad del mismo), pero siempre escogiendo alojamientos de alto nivel, que sean iguales o mayores a tres estrellas, debido a la mejor atención y calidad en los servicios ofrecidos.

Esto deja entrever el nivel de exigencia que los turistas de *poker* poseen, característica que no sólo comparten con los turistas de congresos, sino también con gran parte de los viajeros de hoy. Es que, adquirir una experiencia memorable es el pilar primordial para cualquier tipo de viaje, por lo cual, se vuelve una exigencia de la sociedad actual (Ahlfert, 2012).

En definitiva, se habla de un perfil socio-económico exigente y consumidor en lo que refiere al turismo. Esto se debe a que los turistas de *poker* son individuos que buscan servicios de calidad y que cuentan con la capacidad y predisposición para efectuar grandes desembolsos de dinero en recursos turísticos con el fin de obtener una buena experiencia de viaje.

2.3 Espectadores de los torneos

Los espectadores de los torneos pueden ser aficionados del *poker* que asisten a los torneos a ver a sus ídolos jugar, y pueden ser también familiares o amigos de los jugadores, que asisten como acompañantes.

Éstos son participantes pasivos de los torneos pero también son turistas, ya que, en caso de no ser de la ciudad, llegan a ésta en motivo del evento, y realizan actividades y consumen servicios pertenecientes al sector turístico.

Si se trata de los familiares y amigos que acompañan a aquellos que viajan para competir, puede que no siempre se encuentren en el casino cuando se lleva a cabo el evento. Esto se debe a que, muchas veces, los mismos se encuentran conociendo la ciudad, de compras, en la playa, comiendo algo, o realizando otras actividades relacionadas con el turismo (Coordinador general de revista *online* de *poker*, comunicación personal, 20 de diciembre de 2016).

En el caso de estos turistas, puede ser que su viaje, al igual que el del respectivo jugador, esté costado por *PokerStars* debido a la clasificación en el Evento Principal de manera *online* a través de torneos menores llamados "satélites". La cantidad de jugadores que entran a los torneos clasificando de esta manera es relativa, es decir, no hay un porcentaje fijo. El número de clasificados depende, principalmente, de las acciones de promoción que haga *PokerStars*: al hacer descuentos en los costos de los satélites, mayor cantidad de jugadores participan, por lo tanto, más clasificados hay. Asimismo, entra en juego el tiempo disponible entre los distintos eventos para organizar dichos satélites, es decir que cuanto más tiempo haya, más satélites pueden llevarse a cabo, por lo tanto, más clasificados hay. Por otro lado, la cantidad se ve determinada por los valores de las inscripciones de los Eventos Principales, ya que, al ser más costosas, mayor cantidad de personas se interesan por obtener la clasificación y, al haber más participantes, más premios hay. Lo mismo pasa con los destinos sede de los eventos, ya que, el mayor costo y lejanía de los lugares motivan a

los jugadores a participar de los clasificatorios *online* (Representante de *PokerStars Organisation*, comunicación *online*, 13 de febrero de 2017).

Igualmente, tomando como referencia casos anteriores, el porcentaje de clasificados al Evento Principal ronda entre el 25% y el 30% de los competidores. Al obtener la clasificación, los jugadores obtienen, además de la entrada al torneo, la estadía para dos personas por la cantidad de días que dure el torneo principal, dinero equivalente a un pasaje promedio y gastos básicos para el viaje, y otros beneficios menores (Representante de *PokerStars Organisation*, comunicación *online*, 13 de febrero de 2017). Esto quiere decir que, alrededor de la cuarta parte de la cantidad total de participantes, tienen la posibilidad de viajar con un acompañante.

Los jugadores entrevistados, en su mayoría, expresaron no viajar solos a pesar de no haber clasificado a los torneos que desean participar. Habitualmente, viajan con sus padres, parejas, otros miembros de la familia, o amigos; y cuando no es así, los jugadores suelen organizarse para coincidir en el destino con “colegas” del *poker* y, de este modo, pasar juntos la estadía.

En ocasiones, la razón de viajar acompañado radica en la partición de gastos de alojamiento y algunas formas de transporte, sin embargo, el motivo en el cual todos los entrevistados coincidieron fue la compañía para realizar actividades mientras no se encuentran en torneo, y conocer y disfrutar del lugar de destino.

Resumiendo...

Los turistas de *poker* son personas que gozan de una gran capacidad de gasto, ya sea, por provenir de familias de alto poder adquisitivo, o por haber acumulado divisas a través del juego de *poker*.

Estos turistas, como el resto de los turistas de reuniones, generan un mayor dispendio de dinero que los turistas tradicionales (Harraca, 2006 y Herrera, 2014), dado que consumen servicios específicos como lo son los alojamientos de 5 estrellas, las comidas en restaurantes, y las actividades extremas y exóticas.

Además, vale resaltar que se trata de personas exigentes, que se encuentran dispuestas a pagar mayor cantidad de dinero por obtener calidad en el servicio: entre sus requerimientos más relevantes se encuentran la rapidez y la facilidad de adquisición del mismo.

A partir de esto, se puede decir que, la capacidad y predisposición de desembolso de gran cantidad de dinero en servicios turísticos, característica de este segmento de turistas, conlleva una oportunidad única para el desarrollo del turismo de *poker* en diversos destinos. Por otro lado, la valorización y el reconocimiento de esta particularidad, puede significar un importante crecimiento para esta modalidad de turismo.

El siguiente capítulo, se enfocará en una de las mayores compañías organizadoras de torneos de *poker* en vivo, *PokerStars*, la cual ha sido escogida para el desarrollo del presente trabajo. Se describirá y analizará la asistencia en cuestiones turísticas, brindada al público por la misma, ya sea de manera presencial o de manera *online*.

CAPITULO 3

POKERSTARS Y TURISMO

Las corporaciones cuentan con personal calificado en organización de eventos para brindar un servicio especializado durante su desarrollo. Las mismas, son las encargadas de escoger lugar, fecha y duración del evento, elaborar un calendario o “*timing*” del mismo, seleccionar los medios humanos y logísticos, elegir los proveedores, gestionar las inscripciones, entre otros asuntos (Equipo Vértice, 2008).

En los eventos de *poker* también se ven involucrados numerosas compañías. Sin embargo, como afirma Getz (2003), para los patrocinadores de los eventos, compañías y organizaciones que pagan por participar, los objetivos a alcanzar son fundamentalmente comerciales, por lo cual, el presente estudio se enfocará en la compañía organizadora de los eventos de *poker* “*PokerStars*”, ya que uno de sus objetivos perseguidos es la llegada de turistas.

Las decisiones que esta toma, deben estar orientadas, no sólo al éxito del evento, sino también a maximizar las consecuencias positivas y minimizar las negativas que afectan a los residentes. De estos efectos se hablará en el próximo capítulo, sin embargo, la promoción turística de las ciudades puede causar un efecto positivo para sus comunidades residentes, por lo cual, en el presente, abordaremos el tema.

Conjuntamente a las tareas básicas que tiene la organizadora para llevar a cabo los eventos, posee esta importante responsabilidad que implica la promoción turística de las ciudades sede de los mismos. Esto refiere principalmente a la comunicación, pero también, al fomento del desarrollo turístico en las ciudades y al asesoramiento turístico a los participantes de los torneos.

En el presente capítulo, se hace énfasis en las gestiones en materia de turismo que lleva a cabo la compañía organizadora de los eventos de *poker* en vivo, *PokerStars*, especialmente la asistencia a los participantes.

En primer lugar, se exponen las ocupaciones que posee *PokerStars* de manera presencial, es decir, durante el desarrollo de los torneos; se presentan los roles y se especifica la asistencia turística que brinda a los participantes de los torneos. Por último, se detallan las facilidades que brinda *PokerStars* para conocer, acceder y reservar servicios turísticos a través de los sitios *web* de sus diferentes torneos.

Para conocer las gestiones turísticas que lleva a cabo la compañía de manera presencial, se ha entrevistado a representantes de los sectores *PokerStars Travel* y *PokerStars Organisation*, y para exponer los servicios que la compañía pone a disposición de los turistas de *poker* a través de la *web*, se ha realizado un relevamiento de sus páginas *web*.

Por otro lado, se ha indagado a los turistas de *poker* a través de entrevistas acerca de su conocimiento, utilidad y opinión acerca de la asistencia de *PokerStars* antes planteada.

3.1 Asistencia en vivo

PokerStars posee un sector dedicado al turismo, "*PokerStars Travel*". Se trata de una agencia de viajes contratada por licitación, que se encuentra a disposición de los participantes de sus torneos, y se encarga de asistir a los jugadores durante sus estadías en cada uno de los destinos donde se llevan a cabo los eventos (Representante de *PokerStars Travel*, comunicación telefónica, 23 de enero de 2017).

En una entrevista a la responsable de alojamiento y actividades en España (Marifé López) publicada por *PokerStars*, acerca de la misión del sector de turismo, la misma decía: "*organizar una experiencia, no sólo en lo que conlleva la parte de casino sino en lo que es la estadía completa que los jugadores pasan en cada una de las ciudades*". Dicho sector fue creado con el fin de generar en los participantes de los torneos de *PokerStars*, una experiencia más unificada y completa, y, a través de los años, fue evolucionando al adquirir conocimiento acerca de todo lo referente a las necesidades que los participantes tienen como turistas.

Las tareas de *PokerStars Travel* van desde ubicar a los participantes en un avión, esperarlos en el aeropuerto y trasladarlos al alojamiento gestionado por tal sector, hasta recomendarles y conseguirles actividades de ocio en cada destino (Representante de *PokerStars Travel*, comunicación telefónica, 23 de enero de 2017).

PokerStars Travel posee stands de asistencia de viajes y turismo en la mayoría de los eventos. Dichos stands se ubican en los salones donde se llevan a cabo los eventos y, en éstos, se encuentran empleados de la agencia capacitados para brindar asesoramiento y reservas a los participantes de todo lo que respecta a sus viajes, desde comprar paquetes turísticos hasta cambiar un vuelo (Representante de *PokerStars Travel*, comunicación telefónica, 23 de enero de 2017).

PokerStars asume un rol motivador en la realización de actividades turísticas, ya que, la facilitación del proceso de contratación de todo tipo de servicios a través de los stands ubicados en el mismo lugar donde se llevan a cabo los torneos, potencia el desarrollo de dichas actividades. Los participantes de los torneos se muestran interesados en conocer los servicios ofrecidos y en reservar actividades, ya que, éstos suelen decidir su participación en los eventos hasta días antes del mismo, por lo cual, no tienen su viaje totalmente planeado. Por otro lado, *PokerStars Travel* da la posibilidad a los jugadores de pagar los servicios turísticos con fichas de *PokerStars*, las cuales obtienen jugando de manera online (Representante de *PokerStars Travel*, comunicación telefónica, 23 de enero de 2017).

3.2 Asistencia online

“*PokerStars Live*”, la *web* de *poker* en vivo que posee *PokerStars*, es la página que brinda al público toda la información referida a los torneos de *poker* en vivo instituidos por *PokerStars*⁶. Dicha página posee subapartados que dan acceso a cada circuito de torneos: actualmente, el “*PokerStars Championship*” y el “*PokerStars Festival*”. Cada uno de ellos, no sólo provee información sobre la celebración de los torneos que lo componen, y los requisitos para clasificar, sino también proporciona información adicional acerca del viaje en sí, es decir, indica cómo llegar a cada destino sede y los medios de transporte que se pueden utilizar desde distintos lugares del mundo. Por otro lado, *PokerStars Live* contiene un apartado especial que redirige al usuario a una página específica de viajes y hoteles, “*PokerStars Travel*”⁷.

PokerStars Travel es una página que comprende contenido textual y multimedia de carácter informativo, dirigida a aquellas personas interesadas en realizar un viaje con motivo de la participación en un torneo de *poker* en vivo de *PokerStars*. La *web* es de acceso universal, por lo que la accesibilidad a la página está garantizada, pudiendo navegar por ella cualquier persona que lo desee.

Dicha página fue realizada especialmente para brindar accesibilidad a los usuarios a información turística de los destinos sede de los torneos, y también, para facilitar la búsqueda y reserva de distintos servicios turísticos. *PokerStars Travel* permite resolver todas las necesidades de viaje, ya sean, servicios de alojamiento, transporte,

⁶ Acceso en: <http://www.pokerstarslive.com/>

⁷ Acceso en: <http://www.pokerstarstravel.com/>

restaurantes, bares, o actividades, y además, brinda precios con descuentos específicos para jugadores de *PokerStars*.

El propósito de dicho sitio es brindar la accesibilidad de todos los participantes de torneos de *poker* en vivo de todo el mundo a los servicios turísticos requeridos para los mismos, y proporcionar su venta de a través de esta página.

El diseño de la página es agradable y permite una navegación correcta y con gran rapidez. La misma posee una opción que sirve para cambiar el idioma de la misma, ofreciendo cuatro lenguas distintas: inglés, español, francés, e italiano.

En la parte superior de la pantalla, aparece una barra de búsqueda que permite al usuario encontrar con gran facilidad el alojamiento ideal. Para ello, debe seleccionar entre las opciones de sede de torneos ofrecidas, y elegir las fechas de entrada y salida (que se ven condicionadas por las fechas de celebración de los torneos respectivos), luego de lo cual aparecerá una lista con los hoteles correspondientes al destino escogido. Aquí el usuario encuentra la localización en el mapa de los hoteles, precios, políticas de cancelación, servicios incluidos, y fotografías que le permiten conocer las diversas habitaciones y demás instalaciones de cada uno de los hoteles ofrecidos; a partir de esto, el cliente puede decidir su compra, y efectuarla a través de la página rellenando los datos necesarios.

Seguido a la barra de búsqueda, se presentan varios datos de contacto de la compañía *PokerStars*, ofrecidos para resolver consultas, ampliar la información brindada, o efectuar reservas.

El resto de la pantalla dispone de diferentes hipervínculos propios a los eventos próximos a realizarse, los cuales remiten inmediatamente a la pantalla correspondiente. En primer lugar, se hallan los hoteles, acompañados por la misma información que a partir de la barra de búsqueda. Otro servicio es el transfer al aeropuerto, en algunos casos, dando como opción el transporte en limusina o helicóptero; al igual que para los hoteles, para efectuar la reservación, el usuario debe completar el formulario correspondiente, y así, dar efecto a la misma. Por último, se presenta una opción que permite efectuar reservas en restaurantes, clubes y bares, y también, provee información acerca de atractivos turísticos de cada destino; se expone una fotografía de cada uno de los lugares, acompañada por información básica del lugar, su ubicación en el mapa, e información de contacto con el respectivo lugar.

3.3 Apreciación de los turistas

Entre los competidores de *poker* entrevistados, hay diversas opiniones acerca del servicio asistencial turístico que propone *PokerStars*. Los que más conocen el servicio consideran que es muy bueno, al brindar una atención personalizada, información clara y completa, asesoramiento en diversos aspectos, y una amplia oferta de reservaciones de servicios para la estadía.

Al indagar sobre la forma de reservación de alojamiento, los turistas revelaron que son pocas las veces que suelen hacerlo a través de *PokerStars*, debido a que, a pesar de los descuentos obtenidos por ser participantes de los torneos, muchas veces, no les resulta económicamente conveniente. Sin embargo, utilizan la página *web* de la compañía para averiguar acerca de los alojamientos existentes en la ciudad a la que viajan: la distancia entre los mismos y el casino donde se lleva a cabo el evento, las comodidades y servicios ofrecidos por cada uno, entre otros aspectos. Lo mismo sucede con los *transfers* entre el alojamiento y el aeropuerto.

En cuanto a la reserva de actividades que ofrece la compañía, ninguno de los entrevistados manifestó utilizar el servicio *online*, pero expresaron que, generalmente, cuando compran actividades o necesitan información turística, acuden a los stands de turismo que posee *PokerStars*, ya que, es de gran comodidad para ellos que se encuentren en el mismo sitio donde se llevan a cabo los torneos.

A pesar de esto, la mayoría de los jugadores que fueron consultados no conoce en su totalidad los servicios que brinda la empresa. Consideran que es una prestación importante, pero que no siempre está a su servicio.

Algunas de las opiniones dadas por los entrevistados acerca de la importancia que consideran que tiene la asistencia turística por parte de la compañía organizadora de los torneos de *poker* fueron: “debería ser un servicio óptimo, ya que el turismo, generalmente, forma parte de nuestros viajes”; “creo que es algo muy útil cuando no conoces el lugar al que viajas, ya que, casi siempre, son ciudades grandes y hay mucho para visitar”; “estas muy metido en lo que es el torneo, y cuando querés hacer otras actividades necesitas organizarte fácil”; “alguna vez compré hasta entradas para ver al Barcelona ahí mismo, es una herramienta esencial para este tipo de viajes”. Todos ellos coincidieron en que la asistencia turística es una herramienta de gran relevancia y utilidad, lo cual podría demostrar la necesidad de una buena planificación en la prestación de servicios turísticos en eventos de tales características.

Resumiendo...

Al ofrecer un producto turístico, es importante que aquello que se pone a disposición de los turistas, sea para su uso, consumo o disfrute, coincida con aquello que los mismos demandan. Es decir, para que la demanda acceda a él, el producto ofrecido debe responder a las características de la misma ya la motivación que origina el viaje (Salinas & Medina, 2009).

El servicio de agencia de viajes, de asesoramiento e informativo turístico que brinda *PokerStars* a través de sus oficinas de turismo presenciales y páginas *web*, es un servicio que los turistas de *poker* entrevistados consideran de utilidad para el disfrute integral de sus viajes.

Sin embargo, la utilización de este servicio es escasa, debido al desconocimiento de sus beneficios y, en ocasiones, de su existencia. Esto se debe a que la coincidencia entre lo ofertado y lo demandado, no es condición suficiente para lograr brindar un servicio. Para que se concrete la prestación, es primordial que el mismo sea promocionado entre los potenciales clientes. Es decir, es importante que el oferente los persuada continuamente, brindándoles información y recordándoles la existencia del servicio que está ofreciendo, con el fin de influir en ellos y, de esta manera, accedan a él.

Es entendible que la oferta turística no sea el principal negocio de la organizadora *PokerStars* y que quizás, por esa razón, no pongan todos sus esfuerzos en la persuasión de los participantes de los torneos. Sin embargo, al no promocionar lo suficientemente sus servicios turísticos, están dejando pasar gran cantidad de potenciales clientes.

El próximo capítulo se dedicará a un actor muy importante en el desarrollo de cualquier tipología de turismo, la comunidad local. Se estudiará la relación existente entre el turismo de *poker* y las comunidades residentes de los destinos que son escogidos como sedes de los torneos de *poker* en vivo.

CAPITULO 4

COMUNIDADES RECEPTORAS

La atracción a los destinos sede de eventos de *poker* está conformada, por un lado, por el torneo que es en sí mismo el principal atractivo, y por otro, el servicio y los atractivos, los cuales conforman un valor agregado para los participantes que viajan.

Muchas veces, los elementos que conforman una planta turística, están alejados de los atractivos, pero la mayor parte se encuentran en el mismo lugar, constituyendo concentraciones de servicios que facilitan la práctica del turismo (Granados, 2000): los eventos de *poker* se celebran principalmente en ciudades con estas características y que poseen recursos especiales adaptados a dichos eventos.

Estas sedes tienen como objetivo clave la prestación de servicios a sus visitantes, los cuales, con sus gastos, desembolsan dinero que alimenta a la economía del lugar. Del mismo modo, la planificación y ejecución de los torneos de *poker* en vivo contribuye, además, al posicionamiento turístico de las ciudades en que se organizan, ya que favorecen al futuro desarrollo del turismo en las mismas (Herrera, 2014).

Gran parte de la población se ve afectada por la celebración de los torneos de *poker* en su ciudad: tanto empleados del casino, agentes hoteleros, de restauración y de transporte, y otros servicios requeridos para el desarrollo de los eventos, como aquellos que se ven indirectamente implicados como, por ejemplo, los trabajadores del Estado. Por ello, como afirman Añó et al. (2012a), conocer las percepciones de la población sobre los eventos que se desarrollan en su ciudad es fundamental y sirve para poder actuar en consecuencia, y que la misma permanezca conforme con el desarrollo del turismo en su ciudad.

Este capítulo está orientado a las comunidades de las ciudades sede de los torneos de *poker* en vivo. Por un lado, se expone la organización de dichos eventos, en lo que refiere a los servicios y comodidades requeridos para su desarrollo, y a la relación con las poblaciones locales. Por otro lado, se exploran algunas consecuencias, tanto positivas como negativas, que genera el turismo de *poker* en las comunidades residentes de las ciudades sede, y se habla de las percepciones de las comunidades locales acerca de los eventos celebrados en sus ciudades. Por último, se señalan los

roles generales que cumplen los Estados en cuanto al desarrollo del turismo, y las funciones particulares que se relacionan a los eventos.

Para lograr esto, se entrevistó a una representante de *PokerStars Organisation*, con el fin de conocer la organización de los torneos de *poker* en vivo y las funciones del Estado que influyen en ellos.

Por otro lado, se realizó una revisión bibliográfica acerca de los efectos que el turismo provoca en las comunidades locales y el rol que cumple el Estado en el desarrollo de actividades turísticas. A partir de esto, se elaboraron conclusiones generales acerca de cómo se verían reflejados estos efectos en el turismo de *poker*, ya que, las consecuencias generadas por el turismo no son las mismas en cada destino debido a las características diversas de cada lugar y de cada sociedad que lo habita, y el accionar del gobierno también es distinto en cada destino.

4.1 Organización de los eventos

Los eventos de *poker* son turísticamente significativos para las comunidades locales, ya que, llegan a los destinos entre 1000 y 2000 turistas, de 25 nacionalidades diferentes, que realizan compras, consumen noches de hotel y demás (Representante de *PokerStars Organisation*, comunicación *online*, 13 de febrero de 2017). Es por este motivo que el destino esté preparado para recibir turistas.

Conjuntamente con los recursos humanos, el hospedaje y la restauración de los destinos donde que se llevan a cabo los torneos son imprescindibles dentro de la estructura del mercado.

Los recursos humanos son un determinante en la calidad de cualquier servicio turístico, por lo cual, disponer de personal calificado es un requerimiento de gran importancia. Es por este motivo que las organizaciones, como *PokerStars*, ofrecen capacitación a todos los empleados contratados para la organización y ejecución de los eventos de *poker*, así como a aquellos contratados brindar servicios turísticos en general (Representante de *PokerStars Organisation*, comunicación *online*, 13 de febrero de 2017).

El *staff* de cada uno de los prestadores turísticos, suele conformarse con recursos humanos locales. *PokerStars* posee un grupo de trabajo para cada circuito de torneos. Estos grupos están conformados por empleados fijos y por otros que son contratados

para los distintos eventos. Cada torneo tiene una realidad distinta, por lo tanto, dependiendo de lo que los salones donde se realizan los eventos ofrezcan, se contratan diferentes trabajadores directos, proveedores o servicios. Es decir, el grupo de trabajo de cada evento es formado entre *PokerStars*, el casino/hotel sede y trabajadores externos.

Por otro lado, el alojamiento para este tipo de turismo, al igual que para el turismo de congresos, es la infraestructura básica e indispensable de la ciudad sede. Sumado a esto, el hospedaje constituye uno de los conceptos de gasto más importante de este tipo de visitantes, ya que se identifica un perfil de demanda con alto nivel de ingresos que le permite escoger los establecimientos más cualificados: en general, los visitantes extranjeros eligen hoteles de cinco o cuatro estrellas, mientras que los nacionales recurren, también, a los de tres estrellas (Ponce, 2006). Según reflejan las entrevistas realizadas a participantes de eventos de *poker*, los hoteles-casino son los que perciben la mayor parte de los turistas de *poker*. Sin embargo, *PokerStars Travel* tiene convenios con los hoteles cercanos al evento para ofrecer ese servicio a los jugadores, por lo cual, también se ven beneficiados por este tipo de eventos (Representante de *PokerStars Organisation*, comunicación *online*, 13 de febrero de 2017).

El servicio brindado en el alojamiento es un factor clave para la experiencia de viaje de los turistas y para la imagen de la ciudad, ya que, tanto un suceso positivo como un inconveniente mal resuelto en el hotel, influirán en la percepción de los visitantes del destino en general. Dicha percepción puede repercutir en la futura elección del destino y en las recomendaciones a sus conocidos, o bien, a otras personas a través de los medios masivos de comunicación.

En cuanto a la restauración, la misma está conformada por todos los establecimientos de gastronomía local y la oferta de catering. Los establecimientos locales pueden ser restaurantes, parrillas, bares, entre otros, a los que los visitantes pueden recurrir en cualquier momento para satisfacer sus necesidades alimenticias. Mientras que el catering es un servicio contratado por la organización de los eventos a empresas particulares, que se encargan de los *coffe-break* y los *cocktails* de bienvenida o despedida. Sin embargo, la oferta gastronómica es considerada únicamente aquella que presta un servicio permanente en un local comercial (Montero, 2007).

En los programas de eventos que se entregan a los participantes de los torneos, se publica una lista de restaurantes sugeridos que dan promociones o descuentos especiales para todos los participantes. Esto se da, ya que, *PokerStars Travel* posee

acuerdos con diversos sitios gastronómicos locales para ofrecer su servicio a los jugadores (Representante de *PokerStars Organisation*, comunicación *online*, 13 de febrero de 2017).

Con respecto a los medios de transporte, su disponibilidad es elemental, especialmente, para poder brindar un mejor servicio turístico. Esto se debe a que los visitantes los utilizan para desplazarse para comer, realizar excursiones, u otras actividades, ya que, para asistir a los torneos, los turistas entrevistados expresaron no soler necesitarlos por encontrarse su alojamiento a poca distancia del casino sede. Asimismo, *PokerStars Travel* también conserva acuerdos con empresas de transporte para ofrecer sus servicios a los participantes de los eventos (Representante de *PokerStars Organisation*, comunicación *online*, 13 de febrero de 2017).

Además de los servicios nombrados anteriormente, también son necesarias otras prestaciones para el turismo, como son la asistencia médica, la limpieza, la seguridad y vigilancia, y los que son característicos de los eventos de *poker*, como son: importación y exportación de mesas, *dealers*, sistemas para registro, producción, iluminación, sonido, pantallas, internet, *branding* fotografía, equipamiento mobiliario, coordinación de medios, requerimientos legales, y proveedores de paños, fichas y otros (Representante de *PokerStars Organisation*, comunicación *online*, 13 de febrero de 2017).

Siguiendo los factores de éxito que proponen Espejo y Ponce (1999) para que un destino se posicione en el segmento de eventos de *poker*, es substancial la disponibilidad de casinos con sala de *poker*, de oferta hotelera y de comunicaciones y accesos, el atractivo de la imagen del destino, el apoyo institucional, los precios accesibles, y las buenas condiciones climáticas.

Al entrevistar al representante de *PokerStars*, éste explicó que los criterios de elección pueden dividirse en "emocionales" y "comerciales". En cuanto a los criterios emocionales, entran en juego el atractivo turístico que posee el destino, la calidad del hotel/casino, la gastronomía local, la facilidad de acceso (vuelos directos, entre otros), el clima, y las actividades paralelas que el destino ofrezca (playa, montaña, grandes ciudades). Y los criterios comerciales se basan en el permiso de la ley local hacia este tipo de actividad, la capacidad logística del *venue* local para recibir al torneo, la existencia de normas impositivas que no sean atractivas para el jugador, los costos de organizar un torneo en ese lugar, y la disponibilidad del lugar en las fechas estipuladas en el cronograma de torneos para no competir contra otros.

4.2 Algunas repercusiones en las comunidades de acogida de los eventos

La incidencia del turismo de reuniones en las comunidades locales de los destinos turísticos sede, se debe a que éstas forman parte de los eventos, ya que, los mismos se encuadran en una zona geográfica determinada, entonces, sus habitantes se ven afectados por él (Llopis & Gil, 2011).

Siguiendo a Sherwood et al. (2005) y Preuss y Solberg (2006), se exponen, a continuación, las posibles consecuencias generadas en las comunidades residentes en motivo del turismo de *poker*.

Positivas:

La acogida de eventos de *poker* genera desarrollo e ingreso para los hoteles, los restaurantes, el comercio local, y para la comunidad en general, ya que, incrementa la cantidad de asistentes a los eventos que llegan a la ciudad en carácter de turistas.

La calidad de vida de los ciudadanos mejora debido a la creación de empleo directo, indirecto e inducido, y a las mejoras en instalaciones e infraestructuras llevadas a cabo gracias al turismo.

El turismo de *poker* publicita internacionalmente el trabajo de la ciudad organizadora y promociona el destino elegido como sede.

Mejora del aspecto de la localidad.

La identidad cultural y revitalización de las tradiciones locales se fortalecen con el desarrollo del turismo de *poker*.

Incremento de disponibilidad servicios y actividades recreativas y lúdicas en el destino para el uso, tanto de turistas como de residentes.

Negativas:

El incremento de precios de bienes y servicios debido a la presencia de turistas repercute en los residentes.

El comportamiento “antisocial” en los residentes durante la presencia de visitantes, construyen una imagen desfavorable del destino.

La delincuencia y el vandalismo, posiblemente acrecentados con la presencia de turistas, crean discrepancia de los residentes hacia los visitantes.

Conflictos provocados por las diferencias culturales entre los turistas y los residentes.

Si bien las consecuencias en las comunidades de las que hablan estos autores son generales, afectan de distinta manera en los eventos de diferente tamaño. La diferencia entre los eventos de menor magnitud y los mega-eventos radica no solo en el tamaño del acontecimiento, sino también en los aportes públicos requeridos. Los eventos de *poker* no son masivos, por lo cual, pueden proporcionar mayor cantidad de consecuencias positivas en el largo plazo (Añó et al., 2014). A pesar de que los beneficios económicos puedan ser menores que los de los grandes eventos, los costes sociales y medioambientales también son menores, ya que es posible un mejor control de los problemas ocasionados, como la gestión de los residuos o el descontrol de multitudes (Deery, Fredline, Jago & Raybould, 2005).

Como afirman Gursoy, Kim y Lee (2006), las expectativas de las poblaciones residentes suelen ser altas, sin embargo, hoy en día, los residentes son conscientes de las consecuencias negativas que la acogida de un evento puede causar.

Por otro lado, las percepciones que las comunidades tienen con respecto a los efectos provocados por la celebración de torneos de *poker*, son distintas en cada destino sede. Si bien los eventos suelen generar ciertos efectos que son generales a todos, los mismos no son siempre de carácter universal, ya que dependerán de las características sociales, culturales y económicas de cada sociedad, y del entorno que contextualiza los acontecimientos. Es decir, los residentes basan su opinión acerca de los eventos a partir de su interpretación de la información brindada por los comités organizadores o los medios de comunicación, información acerca de ciudades que fueron anteriormente anfitrionas, o por experiencias personales de otros eventos similares (Preuss & Solberg, 2006).

El apoyo local y la participación de los residentes son indispensables para lograr el éxito de los eventos y la creación de una experiencia agradable, tanto para los turistas como para los habitantes (Preuss & Solberg, 2006). El descontento de una población residente con la celebración de los torneos en vivo y el desarrollo del turismo en su ciudad, puede desencadenar conductas negativas para el buen desarrollo del turismo de *poker*.

En conclusión, el turismo de *poker* no sólo genera consecuencias positivas, sino también desigualdades y efectos negativos. Sin embargo, los resultados provocados en las comunidades de acogida de los eventos son distintos en cada destino, ya que dependen del contexto en que se encuentre cada comunidad y en que se desarrolle cada uno de los eventos. Asimismo, la percepción que las mismas adquieren acerca del desarrollo del turismo en su ciudad, es diferente en el desarrollo de cada celebración de *poker*, al obedecer a las características que posea cada sociedad.

4.3 El rol del Estado

Otro actor importante que aparece en los destinos de acogida de turismo de *poker* es el Estado. Esto se debe a que el funcionamiento del espacio turístico requiere de una superestructura administrativa que se encargue de definir las normas y criterios que regulen la operatividad de la actividad turística.

En lo que respecta al sector público, se puede decir que las siguientes son sus áreas de acción: información, facilitación, promoción, fomento de inversiones, contralor de servicios, capacitación, asistencia técnica, planificación e investigación, administración de servicios, recreación, y recaudación (Granados, 2000).

La función que cumplen los gobiernos en la organización y desarrollo de los eventos de *poker* depende de cada destino. Hay gobiernos más presentes que otros, pero todos participan de alguna manera. Esto se debe a que organizar un evento de tal magnitud requiere, mínimamente, una autorización por parte del ente gubernamental responsable (la lotería, el Ministerio de Turismo, u otros) (Representante de *PokerStars Organisation*, comunicación *online*, 13 de febrero de 2017).

Como en todas las actividades, puede que el Estado ejerza un rol regulador, facilitador o intervencionista. En el caso de la realización de torneos internacionales de *poker*, algunos gobiernos simplemente autorizan a los casinos a realizar estos eventos, y hay otros que ayudan a promoverlo y hasta participan en las conferencias de prensa realizadas por *PokerStars* (Representante de *PokerStars Organisation*, comunicación *online*, 13 de febrero de 2017).

Resumiendo...

Los residentes de las ciudades sede participan en los eventos de *poker* de distintas maneras y con desemejante ímpetu. Las comunidades locales pueden verse involucradas en la celebración de los eventos, ya sea como espectadores que asisten a presenciar los torneos, en ocasiones como competidores, como miembros del *staff* de los eventos, o también a partir de la prestación de servicios a los visitantes, esencialmente turísticos, u otros necesarios para la planificación, organización y progreso de los torneos.

Asimismo, como pobladores de la ciudad en donde se lleva a cabo el evento, los grupos de residentes perciben consecuencias que son provocadas por el mismo, ya sean positivas como negativas. Estos efectos son apreciados de forma distinta por las diferentes comunidades, y dicha apreciación depende de las características que posea cada comunidad y de las particularidades que presenten sus entornos.

Por lo expresado anteriormente, es que la participación de las comunidades residentes en la celebración de estos eventos es fundamental para el desarrollo de los mismos y de las actividades turísticas. Esto se debe a que las mismas pueden brindar no sólo asistencia operativa sino también generar buenas condiciones sociales para llevar a cabo los eventos. Es por ello conveniente para los organizadores de los torneos crear y mantener una relación permanente con las comunidades locales, que contribuya al desarrollo de la actividad, y así, al desarrollo del turismo.

El accionar del gobierno de cada lugar que opera como sede de los torneos, es otro factor de importancia para este tipo de celebraciones, no sólo por el apoyo brindado a la actividad, sino también por el sustento de servicios públicos, asistencia y otras facilidades necesarias para la prosperidad de la actividad turística en el lugar.

Entonces, resulta esencial que en la organización y desarrollo de los torneos exista el apoyo y participación de los habitantes de la ciudad de acogida y el respaldo político del gobierno de cada lugar. Estas dos ideas son fundamentales para lograr el éxito de los eventos, y obtener la conformidad y disfrute de todos los actores involucrados.

A continuación, se presentan las conclusiones que surgieron a partir de esta tesis, conforme al objetivo general y los objetivos específicos propuestos para la misma, las aportaciones realizadas, algunas recomendaciones, y futuras líneas de investigación derivadas de la presente.

CONCLUSIONES

Esta tesis tuvo como principal objetivo estudiar las características del turismo que generan los torneos internacionales de *poker* en vivo, exclusivamente de la empresa *PokerStars*. Se ha investigado, especialmente, acerca de la participación que tienen los principales actores que se ven incluidos en la actividad turística concebida en motivo de estos eventos.

Dentro del turismo de reuniones, el turismo forjado alrededor de torneos de *poker* en vivo incumbe al turismo de eventos. En este trabajo, se ha considerado esta estructura y se ha demostrado que es posible relacionar al turismo de eventos de *poker* con el turismo generado por reuniones de similares características, como son los congresos y convenciones y los eventos deportivos, pero que existen muchas otras particularidades que son privativas del turismo de *poker*. En definitiva, se han aplicado especificidades generales del turismo de reuniones al turismo de *poker* y, además, se han estudiado características exclusivas del mismo, con el fin de enriquecer los conocimientos actuales.

Este estudio de la actividad turística generada en razón y alrededor de los eventos internacionales de *poker* en vivo es un tema que ha generado teoría a partir de resultados obtenidos, y ha ampliado, de esta forma, el modelo teórico existente de turismo de reuniones.

En este trabajo se ha realizado un estudio cualitativo, pretendiendo brindar una perspectiva de la participación de los principales actores del turismo de *poker* como herramienta para la comprensión del funcionamiento de esta tipología emergente del turismo.

En primer lugar, se han considerado a los competidores y a los espectadores de los torneos de *poker* como turistas. Y luego, se ha analizado la organización de sus viajes su perfil socio-económico, revelando su alta predisposición y capacidad de gasto, y su carácter exigente en la contratación de servicios. Esta peculiaridad se convierte en una atractiva oportunidad para los destinos interesados en el desarrollo turístico, debido a que, el turismo de *poker* es una modalidad que podría conllevar un amplio desembolso de dinero en recursos turísticos, incluso mayor al del turismo tradicional.

En segundo lugar, se ha indicado el accionar que asume *PokerStars* en las cuestiones relacionadas al turismo, refiriéndose a la asistencia que la empresa provee a los participantes de los torneos, ya sea de manera presencial como *online*. Asimismo, se ha señalado la importancia que los turistas le merecen, y su consideración como herramienta necesaria y útil para este tipo de viajes. Tales cuestiones han manifestado la necesidad de una buena planificación en la asistencia turística en este tipo de eventos, y la necesidad específica de aumentar la promoción de los servicios asistenciales de *PokerStars*, debido a que, parte de los potenciales clientes no los conocen. Se entiende que la oferta turística no sea el principal negocio de la empresa y que, quizá por esta razón, no se ponga tanta persuasión en los participantes, sin embargo, al no promocionar lo suficientemente este tipo de servicios, se está desaprovechando la oportunidad de captar gran cantidad de clientes.

En tercer lugar, se han mostrado diversas relaciones existentes entre el turismo de *poker* y las comunidades residentes de los destinos sede de torneos. Se ha indicado la incumbencia que estas comunidades poseen en la organización de los eventos, y se han indagado algunas consecuencias que la realización de los mismos provoca en ellas; a partir de esto, se ha concluido en la necesidad de involucramiento y participación de las comunidades locales en la organización y desarrollo de los eventos. Por otro lado, se han expuesto las áreas de acción del sector público en lo que respecta al funcionamiento del espacio turístico en donde se desarrollan los eventos y se han especificado las funciones que los mismos poseen en relación a la organización y progreso de los eventos de *poker*, concluyendo en la necesidad de apoyo y sustento de servicios públicos para el desarrollo del turismo.

Cabe destacar que este estudio ha permitido conocer las necesidades y costumbres de los turistas de *poker*, lo cual podría ser una herramienta útil a la hora de ofrecer servicios y brindar asesoramiento turístico por parte de los organizadores de los eventos o cualquier otro agente turístico interesado en el desarrollo del turismo en los destinos sede de los mismos. Del mismo modo, se ha sugerido que este tipo de turismo podría conllevar un amplio desembolso de dinero en servicios turísticos, lo cual resulta un estímulo para su desarrollo por parte de los agentes turísticos.

Por otro lado, la investigación ha revelado la importancia del desarrollo de un buen plan de asistencia turística para estos eventos, y la relevancia que tiene que la misma se encuentre a disposición de los participantes, e incluya, entre otros, precios competitivos. El fin de esto es que los turistas no tengan que recurrir a otros proveedores y se simplifique su adquisición de servicios turísticos.

Y, por último, este trabajo ha mostrado que la participación de las comunidades locales de los destinos sede en el desarrollo de los eventos puede servir para mejorar la organización y progreso de los mismos y del turismo generado a su alrededor. Esto se debe a que, esta participación lograría la conformidad de dichas comunidades, por lo cual, se generarían unas buenas condiciones de desarrollo que contribuirían en el éxito de los eventos de *poker*.

Como en cualquier tesis, el trabajo desarrollado precedentemente, ha generado preguntas, ideas, y nuevas líneas de investigación posibles.

A continuación, se presentan algunos temas que pueden ser objeto de interés, relacionados con las cuestiones tratadas en la presente.

En relación con los turistas que compiten en los torneos de *poker* en vivo, sería interesante ampliar la muestra con participantes de diversos países, para extender los conocimientos actuales.

Podría ser útil entrevistar a los espectadores de diferentes torneos, para conocer con más exactitud si son fans o acompañantes y, además, conocer en profundidad las actividades que realizan durante los viajes de *poker*.

Puesto que, para generar las condiciones adecuadas para que se lleve a cabo el turismo de *poker*, se necesitan servicios específicos requeridos para la realización de los eventos, se sugiere ampliar el estudio de la relación existente entre dichos servicios y eventos. Se trata de servicios que pueden o no estar relacionados a este tipo de turismo, pero que lo alimentan, como entretenimiento, empresas audiovisuales, seguridad, así como la competencia de profesionales de distintas ramas, desde relacionistas públicos hasta músicos, traductores de idioma, periodistas, entre otros.

Otra posible línea de investigación, consiste en el análisis de los destinos donde, actualmente, se llevan a cabo las celebraciones de los eventos de *poker*, con la finalidad de evaluar y proponer nuevos destinos sede para estos eventos.

Partiendo de la base de que, conocer las percepciones de los residentes de las ciudades sede, es esencial para saber cuál es su apoyo para el desarrollo turístico, analizar las comunidades de distintos destinos resultaría interesante para comparar resultados como, por ejemplo, qué impactos son percibidos como positivos y como negativos al celebrar el evento en su ciudad. Además, las percepciones de los habitantes son un dato imprescindible para llevar a cabo la

planeación y gestión de estos eventos turísticos, ya que, sólo a través de esta evaluación es posible tomar decisiones que velen por la maximización de los beneficios de éstos y la minimización de las desventajas.

Haciendo referencia, también, a las comunidades receptoras, se propone indagarlas para adquirir conocimiento acerca de los porcentajes de población que se ven afectados por el turismo de *poker*.

Como se ha mencionado en el capítulo cuatro, para el funcionamiento del espacio turístico es necesaria una superestructura administrativa que regule la actividad. Se ha hablado del sector público, sin embargo, sería interesante investigar si los organismos que operan en el sector privado influyen en el funcionamiento de la actividad turística generada por los eventos de *poker* y de qué manera lo hacen.

Para terminar, es importante resaltar que el trabajo desarrollado es una innovación en el campo turístico, ya que, aporta conocimientos sobre el turismo generado por los eventos de *poker*, un tema que no había sido explorado con anterioridad. A pesar de la importancia que esta modalidad posee en términos turísticos, su emergente surgimiento podría ser la razón por la cual, hasta el momento, este tipo de turismo no había sido puesto en foco de observación.

De la misma manera, se sugiere la continuación del análisis del tema y el estudio de las líneas de investigación planteadas anteriormente, con la finalidad de ampliar los conocimientos teóricos e incentivar al desarrollo de esta nueva modalidad, el turismo de *poker*.

Asimismo, se recomienda aplicar y extender esta investigación hacia otros torneos competitivos mentales tales como el ajedrez, el *bridge* y el *scrabble*, para ampliar los estudios de turismo de eventos.

BIBLIOGRAFÍA

- Ahlfert, C. (2012). *El viaje como experiencia*. Universidad Ramón Llull, Barcelona, España.
- Añó, V.; Ayora, D.; Nuñez, J. M. y Parra, D. (2012a). Percepción social sobre la repercusión de un evento deportivo. *Deporte, Economía y Gestión*, 2 (1), 34-51.
- Añó, V.; Calabuig, F. y Parra, D. (2012b). Impacto social de un gran evento deportivo: el Gran Premio de Europa de Fórmula 1. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 7(19), 53-65.
- Añó, V.; Ayora, D.; Calabuig, F.; Nuñez, J. M. y Parra, D. (2014). El impacto de un evento deportivo mediano: percepción de los residentes de la comunidad de acogida. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación* (26), 88-93.
- Asociación Argentina de Organizadores y Proveedores de Exposiciones, Congresos y Eventos (S. f.). Turismo de Reuniones. Buenos Aires, Argentina: AOCA. Recuperado el 4 de noviembre de 2016 de: <http://www.aoca.org.ar/index.php?texto=secciones&num=2>
- Boletín de Estadísticas Laborales (2016). Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. Recuperado el 12 de diciembre de 2016 de: http://www.trabajo.gov.ar/left/estadisticas/bel/?id_seccion=57
- Bordallo, M.; Gascón, H. y Torres, E. (S. f.). *Jugador ganador de poker basado en inteligencia artificial*. Universidad Carlos III, Madrid, España.
- Brunson, D. (2011). Viajar y jugar al *poker* en vivo. Madrid, España: *HOLDEM.ES*. Recuperado el 4 de noviembre de 2016 de: <http://www.holdem.es/historia-del-poker/turismo-poker-viajar-jugar-al-poker-vivo/>
- Dalla, N. (S. f.). WSOP: A brief history. Las Vegas, Estados Unidos: *WSOP.COM*. Recuperado el 11 de noviembre de 2016 de: <http://www.wsop.com/wsop/history.asp>
- Deery, M.; Fredline, L.; Jago, L. y Raybould, M. (2005). Triple Bottom Line Event Evaluation: A proposed framework for holistic event evaluation. En Allen, J., *The impacts of events* (2-15). Recuperado el 25 de noviembre de 2016 de:

http://www.uts.edu.au/sites/default/files/conference_proceedings05%20-%203rd%20International%20.pdf

- Deery, M.; Jago, L. y Sherwood, P. (2005). Unlocking the Triple Bottom Line of Special Event Evaluations: What are the Key Impacts? En Allen, J., *The impacts of events* (16-32). Recuperado el 25 de noviembre de 2016 de: http://www.uts.edu.au/sites/default/files/conference_proceedings05%20-%203rd%20International%20.pdf
- Espejo, C. y Ponce, M. D. (1999). Turismo de congresos y reuniones en la ciudad de Murcia. *Cuadernos de Turismo* (3), 45-59.
- Equipo Vértice (2008). Gestión de eventos. Recuperado el 6 de enero de 2017 de: https://books.google.com.ar/books?hl=es&lr=&id=tU24leFJObMC&oi=fnd&pg=PA57&dq=turismo+organizadores+de+eventos&ots=80z6lLc2b1&sig=rL_8P3jb5cIIeimxP7YHD7RYcOQ#v=onepage&q=turismo%20organizadores%20de%20eventos&f=false
- Fuentes, R.; Martín, M.; Secall, R. y Torres, E. (2006). "Estructura de mercados turísticos". UOC, Barcelona, España.
- GETZ, D. (2003). Sport event tourism: planning, development and marketing. En Hudson, S. (2003), *Sport and adventure tourism* (49-88). Recuperado el 17 de noviembre de 2016 de: https://books.google.com.ar/books?id=xGo6u70tnJkC&pg=PR5&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false
- Gil, I. y Llopis, M. P. (2011). Un gran evento deportivo: perspectiva de los residentes de la ciudad de acogida. *Gran Tour: Investigaciones Turísticas* (4), 31-61.
- Granados, M. (2000). Rol de los municipios en el desarrollo del turismo. *U.N.M.S.M.* (6), 51-72.
- Gursoy, D.; Kim, H. J. y Lee, S. B. (2006). The impact of the 2002 World Cup on South Korea: Comparisons of pre- and post-Games. *Tourism Management*, 27 (1), 86-96.
- Harraca, M. J. (2006). Turismo de Reuniones - M.I.C.E. En Asociación Argentina de Organizadores y Proveedores de Exposiciones, Congresos y Eventos, 10º Congreso Argentino de AOCA. Congreso llevado a cabo en Salta, Argentina.

- Herrera, L.J. (2004). *Turismo de congresos y reuniones en la ciudad de La Plata: Estado actual, tendencias y posibilidades de desarrollo* (Tesis de grado). Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina.
- Hsiang, T. (2016). Prospectus. Lausana, Suiza: *International Mind Sports Association*. Recuperado el 12 de noviembre de 2016 de: <http://www.imsaworld.com/wp/documents/prospectus/>
- Ignarra, L. R. (1999), *Fundamentos do Turismo*, São Paulo, Brasil, Pioneira.
- Jafari, J. (2005). El turismo como disciplina científica. *Política y Sociedad*, 42 (1), 39-56.
- KUPER, A. (1999). Cultura. La versión de los antropólogos. Recuperado el 14 de noviembre de 2017 de: https://tristesantrotropicos.files.wordpress.com/2013/05/kuper_-_cultura.pdf
- La demanda turística en la Región de Murcia. Turismo de reuniones y congresos. Otoño 2013 (2014). Instituto de Turismo de la Región de Murcia, Murcia, España.
- Maslow, A. H. (1991), *Motivación y personalidad*, Madrid, España, Díaz de Santos.
- Medina, N. y Salinas, E. (2009). Los productos turísticos, pilares de la comercialización. Dos ejemplos del centro histórico de La Habana, Cuba. *Estudios y perspectivas en turismo*, 18 (2), 227-242.
- Montero, P.N. (2007). *Limitaciones y potencialidades de Tandil como ciudad sede de congresos y reuniones afines* (Tesis de grado). Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina.
- Muñoz, M. J. (2001). *Mar del Plata: Diagnostico de situación, y aportes conceptuales y metodológicos acerca del Turismo de Congresos y Convenciones*. Universidad Nacional de Mar del Plata, Mar del Plata, Argentina.
- *PokerStars* (S. f.). Caribbean adventure history. Isla de Man, Gran Bretaña: *POKERSTARS*. Recuperado el 11 de noviembre de 2016 de: <https://www.pokerstars.com/espanol/caribbean-adventure/history/>
- *PokerStars* (2014, febrero 7). Behind the scenes ESPT5: Marifé López (Archivo de video). Recuperado el 3 de enero de 2017 de: <https://www.youtube.com/watch?v=96qItKb16rY>

- *PokerStars* (2016). Join the Latest PokerStars Live Tours. Isla de Man, Gran Bretaña: *POKERSTARSLIVE*. Recuperado el 10 de noviembre de 2016 de: <http://www.pokerstarslive.com/>
- Ponce, M. D. (2006). Las administraciones ante el turismo de reuniones y congresos en Murcia. *Papeles de Geografía* (44), 95-118.
- Prats, J. L. (2015), *Planificación, organización y control de eventos*, Madrid, España, Paraninfo.
- Preuss, H. y Solberg, H. A. (2006). Attracting Major Sporting Events: the Role of Local Residents. *European Sport Management Quarterly*, 6 (4), 391-411.
- Richards, G. (1996). *Cultural tourism in Europe*. CABI, Walingford, UK.
- Rodríguez, K. L. (2016). *El turismo de congresos y convenciones como aporte al desarrollo turístico del Cantón Salinas* (Trabajo de Titulación). Universidad Estatal de la Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.
- Saslavchik, B. (2015). *Análisis en los cambios en la industria del poker en vivo en Argentina desde el boom del poker en 2011* (Tesis de maestría). Universidad de Palermo, Buenos Aires, Argentina.
- Superpoker (2016, julio 11). Audiência Pública: Marco Regulatório dos Jogos no Brasil 28/05/16 (Archivo de video). Recuperado el 30 de noviembre de 2016 de: <https://www.youtube.com/user/Tvpokerpro>
- Universidad Interamericana para el Desarrollo (S. f.). Análisis del Consumidor. Recuperado el 30 de noviembre de 2016 de: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdj/ejec/ME/AC/S08/AC08_Lectura.pdf
- Viajar para ver deporte (2005). HostelTur. Recuperado el 4 de noviembre de 2016 de: <http://www.uhu.es/uhutur/documentos/npturisticos2/Turismo%20de%20compet%20deportivas.pdf>
- Venegas, R. (2016). André Akkari participará en el relevo de la antorcha olímpica (Mensaje en un blog). *PokerStars* blog. Recuperado el 30 de noviembre de 2016 de: <https://www.pokerstars.com/espanol/blog/news/2016/andre-akkari-participara-en-el-relevo-de-la-antorcha-olimpica-162198.shtml>
- *World Series of Poker* (2017). WSOP 2017 Registration. Las Vegas, Estados Unidos: *WSOP.COM*. Recuperado de: <http://www.wsop.com/2017/>

ANEXOS

Anexo 1

Entrevista a competidores de eventos en vivo de *PokerStars* (comunicación personal, noviembre de 2016)

- 1) ¿En hoteles de que categorías te alojas durante los viajes de *poker*?
- 2) ¿Qué bienes y servicios consumís para y durante tu viaje y tu estancia en el lugar de destino?
- 3) ¿Preferís recorrer el destino por tu parte o de acuerdo a un itinerario preestablecido?
- 4) ¿Cómo soles reservar hoteles y actividades, por tu parte o recurrís a los servicios de *PokerStars*?
- 5) ¿Qué opinas de la información y asistencia turística que brinda *PokerStars*?
¿Consideras que es una herramienta importante?
- 6) En caso de no haber clasificado al torneo, ¿viajas solo, acompañado, o con otros jugadores? ¿Por qué? ¿Qué hace tu acompañante mientras estás en torneo?
- 7) ¿Qué haces en los momentos que no estás jugando? ¿Y cuando quedas fuera de un torneo?
- 8) ¿Te quedas más días de los que dura el torneo o volvés al final?

Anexo 2

Entrevista a Representante de *PokerStars Organisation*

Santiago Gándara (comunicación *online*, 13 de febrero de 2017)

- 1) ¿Qué porcentaje de participantes pueden clasificar a partir de torneos paralelos?
¿Qué es lo que obtienen con la clasificación? ¿Cuánto cuestan las inscripciones?
- 2) ¿Con qué criterio fueron seleccionados los destinos en donde se llevan a cabo los torneos? ¿Todas las sedes escogidas cuentan con hotel-casino?
- 3) ¿La compañía posee su propio *staff* o existen políticas de integración a la comunidad local para la realización de los eventos? ¿Existen planes de capacitación para los trabajadores de la organización?
- 4) ¿Qué servicios son requeridos en el destino para tal desarrollo?
- 5) ¿Los Estados de cada destino cumplen algún tipo de rol en la organización y desarrollo de los torneos? ¿De carácter facilitador, regulador o intervencionista?

Anexo 3

Entrevista a Representante de *PokerStars Travel*

Sofía Battilana (comunicación telefónica, 23 de enero de 2017)

- 1) ¿Considera al competidor de Argentina un cliente turístico? ¿Cómo lo describiría?
- 2) ¿Hay stands de asistencia de viajes y turismo en todos los eventos? ¿Son organizados por *PokerStars* o terciarizados?

3) ¿Cuál es la misión y las tareas de esta área? ¿Podría considerarse que tiene un rol motivador en el desarrollo de actividades turísticas?

4) ¿Cuál es la actitud de los participantes de Argentina con respecto a la realización de actividades turísticas?

5) ¿Existen convenios entre *PokerStars* y los servicios turísticos básicos (transporte, alojamiento, gastronomía, actividades)?

Anexo 4

Entrevista a Coordinador General de la revista *online* de *poker CardPlayer* Latinoamérica

Brian Saslavchik (comunicación personal, 20 de diciembre de 2016)

1) ¿Considera al competidor de Argentina un cliente turístico? ¿Cómo lo describiría?

2) ¿Cuándo fue que el *poker* comenzó a adquirir popularidad y, por consiguiente, los viajes de *poker*?

3) ¿Consideras que el *poker* es un juego de azar como el resto de los juegos de casino?

4) ¿Cuáles son las motivaciones que incitan a los jugadores a hacer este tipo de viajes?

5) ¿Cómo está conformado el público de los torneos? ¿Qué relación tienen estas personas con el turismo?

Anexo 5

TABLA 1: Razones de los gastos de los turistas

GASTOS PARA LA ESTADÍA	GASTOS DURANTE LA ESTADÍA
<i>Alojamiento</i>	<i>Restaurantes y bares</i>
<i>Transporte</i>	<i>Transporte</i>
<i>Inscripción al torneo</i>	<i>Comestibles y bebidas</i>
	<i>Actividades recreativas</i>
	<i>Actividades de ocio nocturno</i>
	<i>Compras de souvenirs</i>
	<i>Otras compras</i>
Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas realizadas a participantes de torneos.	