



Eventos sustentables: Estado del desarrollo sostenible en la organización en el turismo de reuniones

*Rozanski, Adriana Sandra
Gittlein, Sonia Elisabeth
Castillo, Estefanía Magalí
Lencina, Natalia Mariel
Lo Coco, Mauro Luis*

COLECCIÓN CIENTÍFICA UNI-COM

Facultad de Ciencias Sociales Universidad Nacional de Lomas de Zamora

Año 8 - Número 21- Septiembre 2020

Directora: Dra. Graciela Tonon de Toscano

La Colección Científica UNI-COM de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora es una publicación semestral que contiene: documentos de trabajo, actas de congresos y jornadas científicas, reseñas bibliográficas, reseñas de libros, informes de proyectos de investigación, informes de estancias post-doctorales, informes de becas de investigación, informes de estancias de investigación y otros productos científicos. Su Comité de Referato lo componen Doctores graduados en distintas disciplinas, con amplia trayectoria en sus campos temáticos que trabajan en instituciones académicas y científicas de diferentes países del mundo:

Dr. Javier Iguñiz, Departamento de Economía. Pont. Universidad Católica del Perú.

Dra. Rocío Canudas Gonzalez, Centro de estudios políticos, UNAM, México.

Dr. Isidro Maya Jariego. Laboratorio de Redes Personales y Comunidades. Universidad de Sevilla, España.

Dr Habib Tiliouine Laboratory of Educational Processes & Social Context. Universidad de Orán, Argelia.

Dra. Alicia Gonzalez Saibene. Doctorado en Trabajo Social. Universidad Nacional de Rosario, Argentina.

Dr. Flavio Comim. Centre of Development Studies. Cambridge University, Gran Bretaña y UFRGS, Brasil.

Dra. Andrea Vigorito, Instituto de Economía, Universidad de la República, Uruguay.

Dra. Graciela Castro, Universidad Nacional de San Luis, Argentina.

Editor. Santiago D. Aragón.

Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Lomas de Zamora.

Camino de Cintura y Juan XXIII. Lomas de Zamora Pcia. de Buenos Aires. Argentina. CP 1836

ISSN 2346-8637

Eventos sustentables:

**Estado del desarrollo sostenible en la organización en el turismo
de reuniones**

Rozanski, Adriana Sandra

Gittlein, Sonia Elisabeth

Castillo, Estefanía Magalí

Lencina, Natalia Mariel

Lo Coco, Mauro Luis

Proyecto de Investigación acreditado 2019-2020.

Facultad de Ciencias Sociales

Universidad Nacional de Lomas de Zamora

1. Objetivos del proyecto

1.1 Objetivo General

El objetivo general del presente proyecto es explorar e identificar el estado del desarrollo sustentable (ambiental y social no económico) que se aplica en el turismo de reuniones.

1.2 Objetivo de Desarrollo

En línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible se basan en los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, aunque incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades (ONU, 2015).

En una primera etapa, el objetivo de desarrollo de este proyecto está destinado al ajuste de conceptos en materia de sustentabilidad en los diferentes tipos de reuniones, obteniendo como primer producto un marco conceptual que permita orientar las dimensiones del análisis posterior.

Se espera aquí producir publicaciones con estos avances, mapeo de experiencias innovadoras en la vinculación de los criterios de desarrollo sustentable aplicado al turismo de reuniones, rastreo de experiencias preliminares de gestión relativas a la temática propuesta.

En una segunda etapa se indagará acerca de las experiencias para analizar en profundidad el trabajo de campo de los casos seleccionados.

En esta segunda etapa se visitarán instituciones, tanto la universidad como instituciones locales con las cuales se producen procesos de intercambio y transferencia de conocimiento, y se realizará un cuestionario semiestructurado de administración on-line a referentes del proceso de aplicación de criterios ambientales. Se indagará acerca de:

-La situación que desencadena la necesidad de realizar el proyecto u acción en cuestión.
Sus fundamentos y propósitos.

-Los aspectos de la organización en la aplicación de criterios ambientales.

-La constitución del grupo gestor y características de la toma de decisiones.

-La propuesta original. La necesidad a la que se quería responder, tipo de conocimiento a transferir, la relación con los destinatarios, el seguimiento de las acciones, experiencias previas que sirvieron de fundamento para la realización del proyecto y previsión de procesos formativos como parte de la transferencia, entre otras cuestiones.

-Impacto producido a partir de la vinculación y transferencia de conocimiento en el desarrollo del turismo de reuniones desde una dimensión sustentable. Comercio Justo. Voluntariado.

-Resultados obtenidos vinculados al afianzamiento de conocimientos desde una perspectiva de responsabilidad social.

1.3 Objetivos Específicos

- a) Distinguir la construcción del tejido que compone la producción de eventos y las intervenciones que por su relevancia y/o cercanía al contexto social se consideren destacables para la composición del corpus.
- b) Determinar un marco contextual de la normativa vigente desde el cual comprender la demanda referida al resguardo de los ecosistemas desde una visión de búsqueda de calidad de vida y respeto por la diversidad natural y cultural.
- c) Analizar la complejidad del concepto de dimensión ambiental y desarrollo sustentable y sostenible aplicado a la gestión de eventos, orientados en particular al turismo de reuniones y socializar resultados.
- d) Realizar un análisis del estado de situación del voluntariado en la organización de mega eventos.
- e) Sugerir lineamientos para la participación, fomento y desarrollo del voluntariado.
- f) Reconocer formas de responsabilidad social efectivas.

2. Hipótesis

Los eventos sustentables y sostenibles que se planifican, organizan y producen con el objetivo de minimizar los impactos en el ambiente, tienden a fomentar el comercio justo, mejorar la accesibilidad, a involucrar diferentes actores desde el voluntariado y permitir desde su concepción informar, concienciar y mejorar la realidad cotidiana de la comunidad en su conjunto.

3. Estado de avance del desarrollo del proyecto consignado

La metodología de investigación comienza con la búsqueda bibliográfica y con clipping específicos de eventos internacionales. Se realizó una exploración exhaustiva de diferentes autores y material gráfico. Se realizó un seguimiento en redes sociales de los temas explorados y de referencia.

Se elaboraron cuestionarios para relevar situaciones relacionadas con el voluntariado en eventos. Se realizó un muestreo segmentado a 78 asistentes en la muestra de cátedra Ceremonial, Protocolo y eventos realizada en junio del 2019, se extrajo un universo de 40 personas.

Luego se asistió al pre evento de los *Juegos de Playa Rosario 2019*. Se visitó el predio y se realizaron entrevistas *off the record*.

Se asistió además al evento *Lollapalloza Argentina 2019*, en calidad de medio de comunicación, eso permitió realizar un trabajo de observación y entrevistas sesgadas.

También a la apertura parque temático *Star Wars* (Orlando, Estados Unidos).

Se realizó una mentoría en Facebook Argentina para organizaciones lideradas por mujeres.

Se capacitaron en función del apartado A6-2 (se cumplió en tiempo y forma el objetivo propuesto) tres integrantes del proyecto (Gittlein Sonia Elisabeth –integrante de la Red Internacional de Promotores ODS-, Lencina Natalia Mariel y Castillo Magalí Estefanía). Gobierno de la Provincia de Buenos Aires; Honorable Cámara de Senadores de la Provincia de Buenos Aires; Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS). Fecha: 3 junio al 4 de agosto del 2019. Título otorgado: *Promotora de los Objetivos de Desarrollo*

Sostenible (habilitante para formar a formadores y capacitación general a docentes de todos los niveles, ONGs, Instituciones, Universidades, Organismos del Estado y empresas).

La Red Internacional de Promotores ODS convocó a sus miembros e instituciones aliadas a participar del Mapeo de Buenas Prácticas y Experiencias enmarcadas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible con el fin de potenciar las acciones realizadas a favor de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible (ONU). De acuerdo a esa convocatoria se incluyó a la muestra Intervenciones Solidarias (cátedra Ceremonial, Protocolo y Eventos) vinculando a la misma con los ODS, en particular con el ODS4, y metas del 14 y 17.



4. Sobre la iniciativa

Título o nombre de la iniciativa	Intervenciones Solidarias
Lugar de implementación	Argentina, Buenos Aires, Lomas de Zamora
Año o periodo de desarrollo de la iniciativa	2000 a la actualidad.
Nombre de la institución	Universidad Nacional de Lomas de Zamora. UNLZ.
Tema central de la iniciativa	Organización de Eventos, Responsabilidad Social, Desarrollo Sustentable
Palabras Claves	Organización, Eventos, Responsabilidad Social, Sustentabilidad, Sostenibilidad, Educación, Alianzas, ONGs
Descripción del problema o situación que implicó el desarrollo de la iniciativa	La necesidad de visibilizar a ONGs con diversas problemáticas y la carencia de ayuda organizada.

	<p>Necesidad de contar con experiencias reales y prácticas para los estudiantes universitarios.</p> <p>Necesidad de implementar el desarrollo del voluntariado universitario con un formato organizado trasladable a cualquier tipo de evento y/o reunión.</p>
Objetivo General	<p>Crear valor social y ambiental, a través de la vinculación, innovación y conocimientos planteados en función del compromiso con los grupos de interés</p>
Objetivo/s Específico/s	<p>Elaboración y difusión de campañas de Responsabilidad Social acorde a nuestros valores</p> <p>Vinculación entre los distintos tipos de públicos</p> <p>Desarrollo del compromiso corporativo fomentando la solidaridad y el voluntariado</p> <p>Objetivo de Desarrollo: Extender Intervenciones Solidarias más allá del ámbito universitario, logrando la adaptación del programa a distintos tipos de empresas y organizaciones</p>
Indique el ODS principal sobre el cual la iniciativa se enmarca	 <p>1</p>
Indique el o los ODS complementarios sobre el cual la iniciativa se enmarca	   <p>2</p>

¹ Naciones Unidas. *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Materiales de comunicación.* Nueva York (2015).

² Ibid.3

<p>La iniciativa reporta a alguna/s meta/s específicas de los ODS</p>	<p>4.4 Para 2030, aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.</p> <p>4.7 Para 2030, garantizar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad entre los géneros, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible, entre otros medios.</p>
<p>Indicadores utilizados en la iniciativa</p>	<p>-</p>
<p>Describa la iniciativa y las acciones emprendidas para solucionar el problema base</p>	<p>Acciones: planificación, gestión, organización, capacitación, entrenamiento, producción, evaluación.</p>
<p>Indique los beneficiario/s directo/s y su/s cantidad/es</p>	<p>Público interno: alumnos universitarios, asistentes, colaboradores, entre otros.</p> <p>Público externo: ONGs</p>
<p>Indique los beneficiario/s indirecto/s</p>	<p>Familias de los estudiantes, alumnos de otras cátedras, ex alumnos, colaboradores externos, empresas, la comunidad en su conjunto.</p>
<p>Indique si participaron otras instituciones, cuáles y cómo</p>	<p>ONGs (ver listado en información).</p>
<p>Inversión económica aproximada de la iniciativa</p>	<p>Se realiza en forma total ad honorem con la colaboración de los alumnos (no monetaria) y los profesores de cátedra.</p>
<p>Resultados obtenidos de la iniciativa</p>	<p>El resultado de dicho trabajo, de nivel práctico, es amalgamar la función tripartita de un futuro profesional, con la fundación a cargo y la comunidad en su conjunto.</p> <p>Se ejercen acciones de políticas públicas y gestión en comunicación, para así establecer una retroalimentación</p>

	entre las partes. Esto da como fruto una excelente colaboración de la comunidad educativa y su entorno.
Principales aprendizajes surgidos del proceso	Los alumnos son motivados a desarrollar actividades con el fin de crear acciones de Responsabilidad Social y de Desarrollo Sustentable, en vinculación con diferentes ONG's, ejerciendo el voluntariado universitario en todas sus facetas. Asimismo, se fomenta el emprendedurismo por medio de una muestra- exhibición donde se arman stands temáticos.
Cantidad de personas vinculadas al desarrollo de la iniciativa	Un promedio de 10 personas en la organización general y los alumnos de cada cuatrimestre (esto depende de la cantidad de inscriptos). Somos un equipo multi y transdisciplinario de académicos y profesionales.
¿La iniciativa implicó la participación de voluntarios?	SI
¿Fue necesario la asistencia/asesoramiento de profesionales en el desarrollo de la iniciativa?	NO
¿Su proyecto puede ser replicado en otros territorios y países?	SI. El trabajo en red es el efecto transformador. Hay que dejar una huella solidaria.
¿Cómo su proyecto puede ser replicado en otros territorios o países?	El programa puede ser replicado en forma parcial o en su totalidad. Esto va a depender de los recursos disponibles y de la gestión a cargo que tome el programa y que permita armar un equipo base de trabajo.
¿Pudiera usted brindar una capacitación sobre la iniciativa?	SI
¿Cree que la Red Internacional de Promotores ODS puede colaborar con la iniciativa?	SI
¿Cómo cree que la Red puede colaborar con Usted?	En la difusión, articulación con actores interesados en replicar el programa, búsqueda y concreción de alianzas estratégicas y la posibilidad de llevar la iniciativa a otras universidades, ciudades, provincias y otros países.

<p>¿Tiene interés en que la iniciativa sea difundida y comunicada?</p>	<p>SI</p>
<p>Web o Redes Sociales donde conocer más de la iniciativa</p>	<p>https://www.facebook.com/IntervencionesSolidariasUNLZ/ Instagram: intervencionessolidariasUNLZ Twitter: solidaridadUNLZ</p>
<p>Considera alguna otra información oportuna. ¿Cuál?</p>	<p>Nuestros principales valores son la educación, la solidaridad, el compromiso y el desarrollo sustentable.</p> <p>Listado de ONGs con las que hemos colaborado y también con las que estamos trabajando actualmente (se mencionan solo algunas):</p> <ul style="list-style-type: none"> Acela: Asistencia al celíaco de la Argentina. Aluba: Asociación lucha contra la bulimia y la anorexia. Bomberos Voluntarios de Lomas de Zamora Hogar de niños Casa de Belén Casa MANU Concepción de la sierra Cruz Roja Argentina Creando Lazos. Lanús Debra Galpón cultural merendero de Burzaco Generadores de Cambios Hogar de niños Padre Alberto Hurtado Hogar de tránsito Nuestra Señora de la Reconciliación No seas Pavote Centro de día Piecitos Libres Hogar San Vicente de Pauls Un Rinconcito de Amor Refugio San Francisco de Asís Fundación SI Fundación Senderos Un Techo para mi país De Raíz Choco, copa de leche. Mónica callejeros

5. Tiempo

Se pautó dar importancia a la realización de un cronograma realista y adecuado al tiempo y a los recursos disponibles. Este primer año para la ejecución de la investigación, desde el ingreso al campo de estudio hasta la redacción del informe, a pesar de las múltiples dificultades de los recursos humanos, fue fértil y de aprendizaje de los inconvenientes surgidos.

6. Resultados Preliminares

De acuerdo a las tareas realizadas se mantuvieron las actualizaciones bibliográficas.

Para construir un instrumento que de cuenta de la hipótesis propuesta se participó y se sigue activo en diferentes grupos de divulgación (WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram) de eventos internacionales: *Juegos de Playa Rosario 2019*, *Juegos Panamericanos de Lima 2019*, *Lollapalooza Argentina 2019*, *Juegos Olímpicos de Tokio 2020*, *Santiago 2023* entre otros) como observadores indirectos.

Para el tratamiento de la problemática referida a la organización de eventos aplicado al estudio del ambiente sustentable y sostenible se realizaron acciones no sistematizadas en reemplazo del planteo original.

Como aportes desde las políticas de inclusión social, como parte de un proceso de mejora continua del equipo de investigación, se realizó la capacitación internacional sobre los ODS. Como consecuencia se fortaleció esta área del conocimiento y se consolidó la posibilidad de expandir la propuesta a otros sectores que tengan predisposición y buena voluntad de aplicar la dimensión ambiental por la implicancia social y la aplicación directa de las vías de tensión del desarrollo sustentable en la producción de eventos, para concientizar y como aporte a la educación ambiental articulando conocimientos transdisciplinarios de diversa complejidad.

Es importante destacar que se trabaja en forma alineada con los Objetivos del Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Los resultados de éste primer año de investigación fueron optimizados de acuerdo a los recursos disponibles. Al no contar con recursos económicos (se había realizado un presupuesto con proyección baja media y alta) hubo que reformular y centrarse en los recursos humanos:

- Capacitación específica en trabajo en equipo, métodos de investigación, búsquedas en Internet, sistematización bibliográfica, organización de tareas y responsabilidades.
- Formación externa (ODS).

Bibliografía consultada

Aguilera Klink, f. y Alcántara, V. (1994). *De la economía ambiental a la economía ecológica*. Barcelona: Fuheman, DI.

Alaguero, A. Z. (2011). El voluntariado en la encrucijada: consideraciones sobre los límites de la participación social en un contexto de individualización, despolitización e instrumentalización creciente. *Revista de Estudios Sociales y de sociología aplicada*, 160, 91-131.

Alzérreca, B. R. (2007). *Lecciones y aprendizajes de la Jornada de Turismo Sostenible*. ECODES.

Ángel, E., y Zambrano, A. M. (2005). Análisis de las variaciones de las preferencias de la sociedad en la temática ambiental. *Gestión y Ambiente*, 8 (1), 67-84.

Añó Sanz, V. (2003). *Organización y gestión de actividades deportivas, los grandes eventos*. Barcelona: INDE.

Armenta, G. J. y Lozano, R. R. (2009). *Glosario de Turismo de Negocios, Terminología, Medidas y Capacidades*. México D.F: SECTUR

Astier, M., Masera, O. R., y Galván-Miyoshi, Y. (2008). *Evaluación de sustentabilidad: un enfoque dinámico y multidimensional*. Valencia: SEAE.

Ayora, D., Pérez, D. A., y Sánchez, E. G. (2004). *Organización de eventos deportivos*. España: Inde.

- Buendia, J. M. (1996). *Organización de Convenciones, Congresos, Seminarios*. México: Trillas.
- Filiba, S. y Palmieri, R. (2008). *Manual de Marketing Directo e Interactivo*. Buenos Aires: AMDIA.
- Galafassi, G. P. y Zarrilli, A. G. (2002). *Ambiente, Sociedad y Naturaleza: Entre la teoría social y la historia*. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes.
- Gándara, J. M. y Schlüter, R. G. (2003). *Gastronomía y Turismo. Una Introducción*. Lanús: Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos (CIET).
- Gittlein, S. E. (2016). *Organización de Eventos. Ambiente - Desarrollo sustentable – Turismo de Reuniones*. Argentina.
- Gruning, J. E. (2000). *Dirección de Relaciones Públicas*. Barcelona: Gestión.
- Hughes, P. (2010). *Diseño de exposiciones*. Londres: Laurence King Publishing.
- Mathieson, A. y Wall, G. (1990). *Turismo. Repercusiones económicas, físicas y sociales*. México: Trillas.
- Molina Del Prado, G. (2010). *Cómo organizar eventos*. Buenos Aires: Longseller.
- Nichols, R. G., Stevens, L.A., Jay, A., Prince, G. M., Bartolomé, F., Argyris, C., Mccaskey, M.B., larkin, T. J., Eisenhardt, K. M., Kahwajy, J. L. y Bourgeois J. L. (2004). *Harvard Business Review, Comunicación Eficaz*. Buenos Aires: Deusto.
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Nueva York. Recuperado de <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Schlüter, R. G. y Winter, G. (2003). *Turismo. Una Perspectiva empresarial*. Lanús: Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos (CIET).
- Schvarcer Fleitman, J. (1997). *Eventos y Exposiciones*. México: Mc Graw Hill.
- Torres, M. C. (1996). *La dimensión ambiental: Un reto para la educación de la nueva sociedad*. Colombia: Ministerio de Educación Nacional.
- Watt, C. (1995). *Organización de Reuniones*. Madrid: Paraninfo.

Wilcox, D. L. (2001). *Relaciones Públicas. Estrategias y Tácticas*. Madrid: Pearson.

Otras fuentes de Consulta

ECOEVENTO. (s. f.). *La era de los eventos sostenibles*. Recuperado el 9 de diciembre de 2011, de <http://www.proyectoecoevento.com.ar/>

EXPO ZARAGOZA. Agencia de Recursos Ambientales. (2008). *Guía para la Organización de eventos sostenibles*. Recuperado el 17 de diciembre de 2012, de http://www.3500000dearboles.com/es/pdf/guia/guia%20de%20recursos%20ambientales.%20organizacion_de_eventos_sostenibles.pdf

GREEN GOAL PROGRESS REPORT. FIFA world cup tm host city Cape Town, 2010. Recuperado el 10 de diciembre de 2013, de http://www.capetown.gov.za/en/GreenGoal/Documents/Green_Goal_Legacy_Report%20final.pdf

GUÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD APLICADOS A LOS DEPORTES NO OLÍMPICOS. Fundació Barcelona. Recuperado el 5 de diciembre de 2013, de <http://www.fundacioernestlluch.org/files/Guia-Castellano.pdf>

GRUPO DE TRABAJO GT-ESOS. (2008). *Eventos Sostenibles*. En *CONAMA*, 9. Recuperado el 9 de junio de 2012, de http://www.conama9.org/conama9/download/files/GTs/GT_ESOS//ESOS_preliminar.pdf

GUÍA PARA REPORTEAR SOBRE BIODIVERSIDAD. (2010). IPS en colaboración con Bioersity International y la Federación Internacional de Periodistas Ambientalistas. Recuperado el 2 de octubre de 2013, de <http://www.cbd.int/iyb/doc/events/iyb-italy-ips-es.pdf>

NOTIEVENTO. (s.f.). [Walt Disney World® environmental overview and behind-the-scenes tour!](http://www.notievento.com/) Recuperado el 13 de diciembre de 2011, de <http://www.notievento.com/>

PRENSA EXPO ZARAGOZA. (2008). *Dossier de prensa. Medio ambiente. Para una expo sostenible*. Recuperado el 12 de mayo de 2012, de

http://www.expozaragoza2008.es/docs/repositorio/sala_prensa/dossieres/dossier_medio_ambiente_sp_20080401.pdf

SAYDS. Dirección de Cambio Climático. (2008). *Documento de referencia la huella de carbono del argentino promedio*. Recuperado el 2 de noviembre de 2013, de http://www.ambiente.gov.ar/archivos/web/UCC/File/030608_metodologia_huella_carbono.pdf

SECRETARIA DE TURISMO DE MÉXICO. (2009). *Glosario de Turismo de Negocios, Terminología, Medidas y Capacidades*. Recuperado el 5 de diciembre de 2011, de http://www.sectorturismo.gob.mx/wb2/sectur/sect_Glosario_de_Turismo_de_Negocios

Marco Normativo

Norma ISO 20121. Recuperado de

<https://www.normas-iso.com/iso-201212013-sostenibilidad-de-eventos/>

Norma IRAM 42900. Recuperado de <https://repotur.yvera.tur.ar/handle/123456789/272>