

Transparencia en la web: estado del arte en las instituciones públicas

Transparency on the web: state of the art in public institutions

Transparência na web: estado da arte nas instituições públicas

Ángel Páez (Venezuela)²⁶.

Resumen

El artículo presenta el estado del arte de la transparencia en la web, en el marco del proyecto "Transparencia Web en el Gobierno Digital de América"²⁷.

Palabras clave

Transparencia, instituciones públicas, gobierno digital, Internet.

Abstract

The article presents the state of the art of transparency on the web, in the framework of the project "Web Transparency in Digital Government in America".

Keywords

Transparency, public institutions, digital government, internet.

- Fecha de recepción: 20/12/19
- Fecha de aceptación: 18/02/20

²⁶ Profesor Titular - Universidad del Zulia www.luz.edu.ve. Comunicador Social. Magíster en Ciencias de la Comunicación. Doctor en Ciencias Sociales Mención Gerencia. CEO - Digital Branding Agency <http://angelpaez.com/>. Directivo de InveCom <http://invecom.org/> ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0924-3506>

²⁷ Adscrito al grupo de investigación COMUNICACIÓN-UB, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Boyacá.

Resumo

O artigo apresenta o estado da arte da transparência na Internet, no âmbito do projecto "Web Transparency in Digital Government in the Americas" .

Palavras-chave

transparência, instituições públicas, governo digital, Internet.

Introducción

Las TIC han propiciado cambios significativos en la manera cómo se comunican y acceden a la información las personas, modificando así todos los aspectos de la vida cotidiana. El hombre en la actualidad aspira aplicar estas técnicas con la finalidad de establecer controles y regulaciones para el abordaje de su realidad, planteando cambios, sin importar ni el tiempo ni el espacio desde donde se ejecute. (Pineda, 1996).

Una de las herramientas más poderosas que se han asumido dentro de este nuevo tipo de sociedades ha sido Internet, que Castells (1999) define como un medio de comunicación, de interacción y de organización social que se ha convertido en un instrumento dinámico de cambio social y que Paez (2011) por supuesto ve como una herramienta de comunicación de infinitas posibilidades para abonar el terreno de la producción de un nuevo sistema político y que forma parte en la actualidad, de las prioridades de las políticas de las organizaciones públicas.

Sin transparencia en la gestión gubernamental, es imposible la participación. Entendemos la transparencia como un valor sumamente importante para los gobiernos, pues con ella pueden ganarse el apoyo de los electores al mismo tiempo que se propicia la legitimación del poder público. Según afirma Marván (2005), si el acceso a la información significa poner a disposición pública los documentos del Estado, la transparencia consiste en la sistematización de dicha información básica a través de medios electrónicos, en este caso el de Internet.

Evidenciar la transparencia en Internet es factible a través de sitios con contenidos claros y precisos para ser aprehendidos por la ciudadanía, de fácil

acceso que incentiven acciones como el comercio, la industria, cumplimiento con el fisco, etc. (Crucianelli, 2007). Igualmente, con la facilidad del acercamiento al ciudadano por medio de la interface gráfica clara del sitio que provea de contenido optimizado y que facilite la interacción gobierno – ciudadano, sin que éste último se sienta desorientado.

En este aspecto, se han realizado algunos estudios relacionados con el análisis de sitios de gobierno de electrónico que miden el grado informativo, de interacción y transparencia de los mismos a nivel latinoamericano, estatal e incluso regional. Entre los más destacables se encuentran el análisis realizado por Paéz, Iribarren y Neüman, cuyo objetivo era analizar la oferta de gobierno digital en el ámbito de la administración pública local en Venezuela, donde se analizó una muestra de treinta y seis sitios web y en el que se concluyó que la mayoría de las experiencias de gobierno digital emprendidas por las alcaldías venezolanas se ubican en una primera etapa de “nivel informativo” existiendo contados casos con ofertas que llegan a un nivel de transacción (2003).

Igualmente en el 2007 Páez y Castañeda, comparan la evolución de gobierno digital local con los resultados obtenidos en el estudio descrito anteriormente realizado durante el año 2003, dónde se observa la evolución del gobierno digital venezolano, evidenciándose en la oferta de contenidos más útiles y pertinentes, con la posibilidad de realizar algunas transacciones y con el incremento de sitios que permiten registros de usuarios, sin embargo todavía no se registran mayores avances en materia de recursos interactivos en tiempo real y diferidos (2007).

En 2006 Ochoa presentó el estudio sobre gobierno digital y contraloría social en las gobernaciones venezolanas, donde se explora el potencial de sus portales electrónicos y en donde se concluye con que estas propuestas electrónicas aún están lejos de potenciar la contraloría a pesar del discurso que promueven las mismas gobernaciones. Montilla (2011) presenta resultados del análisis del uso de internet en centros telemáticos de gestión parroquial de la zona centro-occidental andina del país, en la cual se identificaron cuatro niveles de participación ciudadana entre los que se encuentran la presencia de información, consulta, decisión y control; siendo el primero y el tercero aspecto de los mas frecuentemente observados y la fase de ejecución completamente ausente.

De igual manera, Rodriguez (2004) define el gobierno digital a la luz de los planes y políticas existentes en la mayoría de los países latinoamericanos, a través de sus principios reguladores, estrategias, acciones a seguir para la modernización y transparencia de la gestión pública a partir de las TIC. Concluye con la reflexión de que es necesario lograr el equilibrio entre la administración pública y el ciudadano crítico y ávido de participar activamente en el proceso democrático.

Marván Laborde (2005) analiza la promoción ética en los servicios públicos, así como la transparencia en la gestión pública y concluye que la ética y la transparencia son indispensables para combatir la corrupción y a legitimar al estado y sus gobernados; que una característica de la transparencia es el derecho a la información y que tanto ésta como la ética son factores importantes para la capacitación de los servidores públicos, ambas propician una cultura participativa y evidencia que la tecnología puede ser la gran aliada para hacer políticas públicas

efectivas.

A su vez, Cruciannelli (2007) plantea el estudio “Acceso a la Información Virtual. Los sitios web gubernamentales como herramientas del control social y del periodismo investigativo”; donde el objetivo primordial era monitorear 160 sitios web gubernamentales de cuatro países centroamericanos: Nicaragua, Honduras, El Salvador y Panamá, para medir el posicionamientos de éstos países con respecto a la calidad de la información suministrada en sus respectivos sitios electrónicos gubernamentales. Resultando Panamá como el mejor posicionado entre los otros países, pero al mismo tiempo se observó una tendencia de no cumplir con las metas y compromisos asumidos en materia de gobierno digital.

En cuanto a los estudios analizados, resalta éste último por considerarse el más objetivo y completo debido a las numerosas características cualitativas y los análisis cuantitativos que aportan la inestimable metodología que propone la autora para medir el posicionamiento de las características informativas de los portales web analizados.

Tal y como lo revelan estudios como el de Cruciannelli (2007), a pesar de la importancia que significa proporcionar información clara, concisa y completa a través de las web gubernamentales y que éstas brinden un espacio abierto para que el ciudadano pueda participar o decidir sobre las políticas gubernamentales que le afecten directamente y de todas las leyes promulgadas para el beneficio de la participación ciudadana; se observa que éstos sitios tienden a no llevar a cabo plenamente tales propuestas, dejando a la ciudadanía sin oportunidad de intervenir y con una propuesta de gobierno electrónica no explotada a su máxima expresión.

Es por ello que se pueden encontrar un gran número de webs de diferentes organismos gubernamentales, en donde sólo se presenta un nivel informativo de participación sin que revelen datos o cifras exactas acerca de los proyectos, políticas, presupuestos, licitaciones, compras y demás transacciones efectuados por dichos organismos en la comunidad y aún menos, se encuentran datos certeros acerca de los pocos sitios de gestión social, que deberían manejar éste tipo información, con presencia en Internet. Esto se ve claramente ejemplificado en el estudio realizado por Ochoa (2006), en donde plantea que los sitios de gobierno digital no han alcanzado el nivel de interacción necesaria como para propiciar la contraloría social.

Como consecuencia directa, se percibe que los sitios de gobierno digital estudiados por Ochoa (2006), no han evolucionado lo suficiente para ser considerados lo transparentemente necesarios para que la ciudadanía pueda ejercer el control social e influir dentro del estado con el nivel adecuado de transparencia que requieren los ciudadanos para depositar su confianza en sus gobernantes y legisladores.

Estado del arte de la transparencia en la web

A continuación, se reseñan los trabajos revisados que evidencian el estado del arte del problema de la transparencia web. Uno de los principales trabajos de referencia para esta investigación es el de Matheus (2017) en vista de que propone indicadores de transparencia web. La investigación de Matheus (2018), se centró en la propuesta de indicadores para medir la transparencia en sitios web venezolanos de gobierno digital.

Las propiedades multidireccionales e hipermediales de internet permiten establecer canales directos entre el gobierno y los ciudadanos, reafirmando valores democráticos de cualquier estado que utilice estos canales de comunicación, al ofrecer no solo información sino que también promuevan la participación y la tramitación, esperando poder llegar hasta el nivel de la contraloría ciudadana; permitiendo establecer a través de los sitios web de gobierno digital un canal oportuno que facilita la interacción directa entre el gobierno y el ciudadano. Sin embargo, para que se lleve a cabo este proceso de manera satisfactoria, se debe presentar información clara, detallada, veraz y accesible en dichos portales (Matheus, 2017).

La investigación de Pérez (2018) resulta valiosa en vista de también proponen dimensiones de la transparencia en el rediseño del sitio web del Colegio de Periodistas de Costa Rica alineado al objetivo estratégico de Transparencia. El proyecto es producto del proceso de aprendizaje sobre administración y tecnologías de información y comunicación obtenidos a lo largo de los cursos de la Maestría en Administración de Medios de la Universidad Estatal a Distancia, creada por convenio con el Colegio de Periodistas de Costa Rica. Se seleccionó esa organización para ser beneficiaria, por primera vez en la historia del programa de maestría, por su valor social como la única entidad que agrupa a profesionales en comunicación de todas las especialidades.

El resultado fue una propuesta de rediseño del sitio web en cuanto a los requerimientos del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense y las recomendaciones de la Guía de diseño para portales web transparentes. Ambos

son instrumentos oficiales dentro del Eje de Transparencia y Acceso a la Información de la Estrategia Nacional para el Gobierno Abierto. Con el cumplimiento de los estándares de estas herramientas de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica (DHR) el Colper podrá solicitar ingreso a la Red Interinstitucional de Transparencia (RIT) y formará parte del Sistema Nacional de Transparencia de Costa Rica. El producto final es un documento técnico de Solicitud de Propuesta o *Request for Proposal (RFP)* con las especificaciones de los cambios requeridos.

Los hallazgos de Marulanda, López y Valencia (2017) permitieron establecer presentan el estado y alcances del gobierno digital en entidades públicas de la ciudad de Manizales, departamento de Caldas, Colombia. Se realizó una evaluación por medio de encuesta, que se aplicó a 19 entidades públicas. Se desarrolló la investigación desde una óptica inductiva y con un tipo de estudio descriptivo exploratorio y correlacional. Se concluyó que el gobierno de TI es una realidad para una pequeña porción de dichas entidades. Se espera que con los resultados obtenidos se puedan desarrollar planes conjuntos entre universidades públicas y las entidades para generar un mayor desarrollo de su gobierno y la gestión de TI.

La investigación de Páez (2017) es útil en la medida que se desarrolla en el entorno digital del gobierno. Se presentan los resultados de una investigación en la que se logra un análisis de los niveles apropiación social como sustento del gobierno móvil en la generación APP (jóvenes). En Venezuela, el acceso total a teléfonos celulares por parte de la población se genera por la necesidad de comunicación de los ciudadanos lo que ha impulsado a los usuarios a abrir los espacios de participación y movilización que quizás no han sido suficientemente

eficaces desde las iniciativas del Estado.

El estudio Páez (2017) es de tipo exploratorio-descriptivo, bajo la técnica de la entrevista estructurada en la que se aplicó un cuestionario auto-administrado a 973 jóvenes estudiantes universitarios de La Universidad del Zulia que fuesen usuarios intensivos de telefonía móvil. El trabajo gira en torno a tres constructos teóricos: la apropiación social, el gobierno móvil y la generación APP. Los resultados indican que, respecto a la apropiación, la generación APP estudiada no supera el nivel de "Uso con sentido", no exploran el potencial político del gobierno móvil que plantea Páez (2011) y son app-dependientes.

El trabajo de Martínez-Rolán, Piñeiro-Otero y Baamonde-Silva (2016) abordan el desafío de la transparencia en la comunicación digital a través de un estudio de caso sobre las webs municipales de Galicia y Norte de Portugal. El advenimiento de Internet y las herramientas de la web social ha propiciado cambios en las relaciones sociales; cambios a los que la Administración Pública no es ajena. El acceso a la información que hace posible Internet, no obstante, debe ser medible.

El aporte que hace la investigación de Martínez-Rolán, Piñeiro-Otero y Baamonde-Silva (2016) es el establecimiento de parámetros para cuantificar la transparencia en la web. Este estudio propone un ranking de transparencia de los ayuntamientos más poblados de la Euroregión Galicia - Norte de Portugal. Así, la muestra está conformada por un total de 44 websites: 32 municipios lusos y 12 españoles. La ficha de análisis empleada evalúa la información aportada sobre los miembros de la cámara y órganos de gobierno, información sobre el propio ayuntamiento (con especial interés en la transparencia económica) y las

posibilidades de comunicación que utiliza cada consistorio tanto en su website como en redes sociales. La acotación temporal se fijó en el mes de marzo de 2015, periodo carente de comicios electorales en ambos países. El resultado ha sido un ranking que permite comparar la transparencia de los ayuntamientos, desglosando las puntuaciones obtenidos en los apartados que conforman la ficha de análisis (Martínez-Rolán, Piñeiro-Otero y Baamonde-Silva, 2016).

Ruano y Fernández (s/f) estudiaron la comunicación y transparencia en la información de las webs de los ayuntamientos de Cáceres. El estudio se enmarca en el proyecto nacional de investigación “Comunicación pública, transparencia, rendición de cuentas y participación en los gobiernos locales”, en el que participan universidades de casi toda España. En una primera fase se ha realizado la evaluación de los 5 municipios de la provincia de Cáceres más poblados (de más de 10.000 habitantes), en el período comprendido entre enero y abril de 2015 (antes de las elecciones municipales). El objetivo final es el fomento de las buenas prácticas en materia de comunicación e información en las corporaciones municipales, así como la mejora entre los representantes políticos, los técnicos municipales y los periodistas y, por último, facilitar la participación ciudadana en el control de la gestión de los gobiernos.

El resultado del proyecto es el Mapa Infoparticip@ (<http://mapainfoparticipa.com/es>). Se analiza y evalúa cómo se utilizan las tecnologías digitales de las webs municipales con 41 indicadores propios, organizados en cuatro bloques temáticos: sobre quiénes son los representantes políticos, sobre cómo gestionan los recursos colectivos, sobre cómo informan de la

gestión de dichos recursos colectivos y sobre qué herramientas ofrecen para la participación ciudadana en el control democrático. Los resultados se publican en el Mapa Infoparticip@ y se representan de acuerdo con un infómetro que traduce la puntuación que ha obtenido cada web en un color: blanco, si no ha logrado el 25% de indicadores positivos; amarillo, si ha conseguido entre el 25% y el 50%; y verde, si supera este porcentaje.

Alarcón (2013) analiza los portales de transparencia estándar de las municipalidades de la región Lambayeque. Se plantea que, aunque la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 27806, sancionó en el país hace más de 10 años que todas las entidades estatales implementaran, entre otros puntos para traslucir sus acciones, portales web dedicados, el cumplimiento de este pedido, en el que luego ha abundado más normatividad y algunos recursos técnicos y tecnológicos dispuestos, es ciertamente muy bajo.

Las municipalidades, que debieran usar también este recurso, no escapan a esa realidad. Usando por primera vez el modelo de análisis específico de la Defensoría del Pueblo, para someter a su escrutinio al total de las 38 municipalidades de Lambayeque, esta investigación descriptivo – analítica muestra que los portales de transparencia estándar locales adolecen de una virtual opacidad: el nivel general de cumplimiento es apenas del 12%, nueve municipios no cuentan con portal o si lo tienen es inactivo en el total de sus 42 indicadores de nueve dimensiones. Esta triste realidad se encrucece en municipalidades distritales frente a los tres provinciales, pero en ningún caso el nivel más alto en promedio llega al 50% del total esperado

La investigación de Páez y Castañeda (2007) se centró en el estudio de la evolución del gobierno digital local venezolano y lo comparan con el estudio anterior de Páez, Neüman e Iribarren, en el que se muestra un aporte interesante en la parte metodológica al afirmar utilizar la técnica de investigación “on line” denominada cibergrafía, para analizar la interactividad de los portales electrónicos de las alcaldías en el país. El estudio concluyó indicando la notable evolución de los gobiernos electrónicos, ofertando contenidos más pertinentes, posibilitando la realización de algunos trámites y el incremento de los sitios que personalizan la relación ciudadano-gobierno a través de sistemas de registro, aunque resalta los pocos avances en cuanto a recursos diferidos y en tiempo real.

Lo más resaltante de este estudio es precisamente el aporte que señala en cuanto a evolución de los portales electrónicos de gobierno digital, pudiendo observar los avances realizados durante un período de cuatro años, que lo separa del primer estudio. Igual que en el caso anterior, su importancia radica en el aporte fundamental de retratar la situación del gobierno digital en Venezuela. En cuanto a la Transparencia, no se encuentra abundante bibliografía sino más bien cibergrafía a través de la red, debido al auge que ha adquirido este tema en los diferentes foros y congresos que se llevan a cabo sobre el gobierno, hoy en día.

Rodríguez (2004) en su investigación “Gobierno digital: Hacia la Modernización y transparencia de la gestión pública” define el gobierno digital mediante los planes y políticas existentes en los países latinoamericanos, al igual que presentar sus principios regulatorios, estrategias para alcanzar la modernización y transparencia de la gestión pública a través de las TIC. La autora

concluye remarcando que las principales ventajas de la instauración de un gobierno digital, es un gobierno más democrático que propicie la participación ciudadana, la disminución de tiempo en las operaciones realizadas por los ciudadanos, transparencia en la gestión pública y su acercamiento al pueblo y sobre todo afianza la democracia participativa y representativa, mejorando la calidad de vida del ciudadano.

Crucianelli (2007) aborda la transparencia haciendo hincapié en el acceso a la información en cuatro países de Centroamérica: Panamá, El Salvador, Honduras y Nicaragua. Se monitorearon 160 portales electrónicos del gobierno, a razón de 40 por caso de estudio y se llevó a cabo una observación transeccional longitudinal donde se analizó mediante una ficha de evaluación, la evolución de los sitios en el período comprendido desde 2006 hasta el 2007. Como conclusión de este estudio se obtuvo que las variables relacionadas con el manejo de los fondos del estado: Presupuesto, Compras, Proveedores y sueldos, son las más deficientes en cantidad y calidad de información suministrada en línea.

A modo de conclusión

A esta investigación la mueve la preocupación por la transparencia en el mundo. El gobierno digital podría traducirse en la creación de espacios reales y virtuales para que la ciudadanía pueda ejercer la debida contraloría social sobre los gobernantes y un paso fundamental para llegar allí es la transparencia. Pero no es tan sencillo como subir informes de gestión a final de cada período; el ejercicio de la transparencia es el resultado de una administración honesta y la presión de los ciudadanos para exigir evidencias sobre la administración de los recursos y la debida

inversión en las más acuciantes necesidades de salud, educación y bienestar en general de la población. Yendo más lejos, si los ciudadanos, periodistas y/o ONG's no cuentan con las capacidades para realizar minería de datos y comprobar la veracidad de los informes publicados, poco se puede avanzar en este camino.



Primera revista digital
en Iberoamérica
especializada en Comunicación



Esta obra está bajo licencia internacional
Creative Commons Reconocimiento 4.0



e-ISSN 1605-4806
Vol. 24, nº. 108, mayo-agosto 2020



Referencias

- Alarcón, L. (2013). Análisis de los portales de transparencia estándar de las municipalidades de la región Lambayeque. *Rev. Tzhoecoen* .VOL. 5 / N° 2: 81-104, ISSN: 1997-3985/2013
- Albornoz, B. (2007) *Experiencias de gobierno electrónico en la región andina: una visión de conjunto*. En: Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana. Compilado por Albornoz, B. y Rivero, M. Centro Internacional de Investigación para el desarrollo (IDRC-CDRI), pp. 291, 302, 303.
- Andrade, J. (2009) Educación y Tecnologías de Información: Herramientas contra la pobreza en Venezuela. *Educere*, Año 13, N° 44, Enero-febrero-marzo, pp. 21-28.
- Andrade, J. y Yedra, Y. (2007) Sistemas transparentes para gobiernos electrónicos Eficientes. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento* ISSN: 1690-7515 Año 4: No. 2, Mayo-Agosto 2007, pp. 81-95
- Castells, M. (1998). *¿Hacia el Estado Red? Globalización económica e instituciones políticas en la era de la Información*. Recuperado 2008 17-Julio from Planejamento. Ministério Do Planejamento, Orgamento e Gestao: http://www.planejamento.gov.br/arquivos_down/seges/publicacoes/reforma/seminario/CASTELLS.PDF
- Castells, M. (1998). *¿Hacia el estado red?* Recuperado de: http://www.planejamento.gov.br/arquivos_down/seges/publicacoes/reforma/seminario/CASTELLS.PDF
- Castells, M. (1999). *Internet y la Sociedad Red*. Recuperado de http://www.livros.online.pt/ideias/pdf/IOP_Castells_Internetylasociedaddered.pdf <http://www.forum-global.de/soc/bibliot/castells/InternetCastells.htm>
- Castells, M. (2001). *La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*. Plaza & Janés Editores.
- Crucianelli, S. (2007). *Acceso a la Información Virtual. Los sitios web gubernamentales como herramientas del control social y del periodismo investigativo*. Recuperado de: <http://www.alianzaregional.com/acceso/salvador.htm>
- Martínez-Rolán, X; Piñeiro-Otero, T. y Baamonde-Silva, X. (2016). El desafío de la transparencia en la comunicación digital. Un estudio de caso sobre las webs

municipales de Galicia y Norte de Portugal. *Observatorio (OBS*) Journal*, vol. 10 – nº4 (2016), 035-055

Marulanda, C.; López, M y Valencia, F. (2017). Gobierno y Gestión De Ti en las entidades públicas. *Ad-Minister* nº. 31 julio-diciembre 2017 pp. 75 – 92.

Marván Laborde, M. (2005). *La Promoción de la Ética y la Transparencia en la Gestión Pública*. Recuperado de <http://www.clad.org.ve/fulltext/0052105-3.pdf>

Matheus, S. (2017). Indicadores de transparencia de sitios web venezolanos de gobierno electrónico. *QUÓRUM ACADÉMICO*, Vol. 14 Nº 1, Enero-Junio 2017, pp. 126-144, Universidad del Zulia.

Montilla, A. (2011). ¿Internet para la democracia?: la participación ciudadana en Venezuela desde los centros telemáticos de gestión parroquial e infocentros. *Razón y Palabra*. Recuperado de : http://razonypalabra.org.mx/N/N75/varia_75/08_Montilla_V75.pdf

Ochoa, H. (2006) Gobierno electrónico y contraloría social en las Gobernaciones venezolanas. *Revista Enl@ce*, Año 3, Nº 2, 11-28.

Páez, A. (2017). Apropiación social y gobierno móvil en Maracaibo. *Razón y Palabra*. Recuperado de: <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/809>

Páez, Á. y Castañeda, H. (2007) Evolución del gobierno electrónico local en Venezuela. *Razón y Palabra*. Recuperado de: <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/809> Año 2007

Rodríguez, G. S. (2004). Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la gestión pública. Recuperado 2008, 27-Enero from *Alfa Redi Revista de Derecho Informático*: <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=1233>

Ruano, S. y Fernández, M. (s/f). *Comunicación y transparencia en la información de las webs de los ayuntamientos de Cáceres*. Actas del I Congreso Internacional Comunicación y Pensamiento. Comunicracia y desarrollo social | isbn - 978-84-945243-2-5.