



USO DE GOOGLE MAPS COMO HERRAMIENTA PARA COMUNICACIÓN POLÍTICA BIDIRECCIONAL DE LOS CIUDADANOS Análisis del caso del Congreso de la República del Perú

OSCAR PEÑA-CÁCERES¹, MARÍA GABRIELA BARRERA REA², HENRY SILVA-MARCHAN³,
RUDY ESPINOZA-NIMA⁴, JORGE YÁNEZ-PALACIOS⁵, ELVIS GARAY-SILUPÚ⁶

¹ Universidad César Vallejo, Perú

² Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

³ Universidad Nacional de Tumbes, Perú

⁴ Universidad Nacional de Piura, Perú

⁵ Universidad de Guayaquil, Ecuador

⁶ Hospital Especializado San Juan de Dios, Perú

PALABRAS CLAVE

Percepción
Corrupción
Congreso de la Republica
Perú
Google Maps
Sentimientos

RESUMEN

Recientemente, el sistema democrático del Perú ha experimentado un notable aumento en los índices de corrupción. Este estudio examina reseñas del Congreso de la República del Perú en Google Maps, analizando un total de 993 comentarios. Se emplea VADER para el análisis de sentimientos y una nube de palabras para visualizar y resumir las opiniones de los ciudadanos. Los resultados revelan una desconfianza generalizada, con términos destacados como "Mucha Corrupción" y "Hoyo de Rata". Durante periodos de caos político, se observa un aumento en el número de opiniones. Futuros estudios deberían ampliar la muestra y considerar registros de otras redes sociales para obtener una perspectiva más completa de la percepción pública.

Recibido: 30/ 07 / 2024

Aceptado: 12/ 10 / 2024

1. Introducción

El Congreso de la República del Perú, es un órgano legislativo unicameral, desempeña un rol importante en el sistema democrático. Sus funciones incluyen la creación y aprobación de leyes, la supervisión del Ejecutivo y otras entidades públicas, y la representación de la ciudadanía en el ámbito legislativo. A lo largo de la historia, el Congreso ha sido objeto de múltiples controversias y escándalos de corrupción, lo cual ha erosionado la confianza pública de la ciudadanía. La corrupción, definida como el abuso del poder para el beneficio privado, es un fenómeno que deteriora la calidad de la gobernabilidad, socava la efectividad de las políticas públicas y disminuye la equidad en la distribución de recursos (Bălan-Liseanu, 2023). En el Perú, la corrupción ha sido identificada como uno de los problemas más graves que enfrenta la nación, con implicaciones negativas para el desarrollo económico y social (Aguilar, 2023; Antola, 2022). Los estudios de transparencia internacional y otras organizaciones no gubernamentales han señalado repetidamente altos niveles de corrupción percibida en las instituciones públicas peruanas, incluido el Congreso (Briolo & Cordova, 2022).

Enfrentar la corrupción en las instituciones públicas es un desafío que requiere esfuerzo y decisiones imparciales para mantener la integridad y la confianza en un sistema democrático (Agron, 2023). En oportunidades, explorar el grado de percepción de corrupción puede intensificar el cinismo político, reducir la participación ciudadana y debilitar el tejido social. Tradicionalmente, los estudios sobre la percepción de corrupción han dependido en gran medida de encuestas y sondeos de opinión pública, lo que limita la profundidad y la efectividad de las intervenciones posibles (Thomas et al., 2024). Estas herramientas, aunque valiosas, tienen limitaciones inherentes, como el sesgo de respuesta y la falta de profundidad en las respuestas de los encuestados.

En los últimos años, el auge de las plataformas digitales ha proporcionado nuevas oportunidades para recopilar y analizar datos sobre la percepción pública. Las reseñas en línea, específicamente en plataformas como Google Maps, se han convertido en una fuente rica y variada de opiniones ciudadanas. Google Maps es una herramienta globalmente utilizada que permite a los usuarios no solo obtener direcciones y localizar lugares, sino también compartir sus experiencias y opiniones (Khan & Loan, 2022) sobre diversos establecimientos y servicios, incluidos restaurantes, tiendas y oficinas gubernamentales. Las reseñas en Google Maps, aunque originalmente no estaban destinadas para el análisis de la percepción de instituciones políticas, han evolucionado para convertirse en un reflejo voluntario (Chen & Chang, 2024), espontáneo y a menudo sincero de las experiencias y percepciones ciudadanas (Li et al., 2024).

Ante esta situación, surge la necesidad de explorar y comprender en profundidad el contexto emocional que subyace en las palabras y frases utilizadas por los ciudadanos. Este análisis permitiría captar con mayor precisión las emociones y percepciones de la población. Para determinar estas emociones, existen herramientas como TextBlob y el modelo VADER (Valence Aware Dictionary and Sentiment Reasoner), que facilitan el análisis de sentimientos centrado en las opiniones y comentarios de los usuarios en diversos ámbitos. El modelo VADER, en particular, es ideal para analizar estos datos, ya que está diseñado específicamente para el análisis de sentimientos en textos cortos y en lenguajes informales, como los empleados en redes sociales y reseñas en línea (Dsouza, 2023). Al aplicar VADER, es posible categorizar y cuantificar las opiniones de los usuarios sobre el Congreso de la República del Perú, proporcionando una visión detallada de las percepciones ciudadanas (Arora et al., 2024).

El objetivo de este estudio es analizar las reseñas de los ciudadanos sobre el Congreso de la República del Perú en Google Maps, con el propósito de comprender la percepción pública. Para alcanzar este objetivo, pretendemos responder a las siguientes preguntas, ¿Cuál es la frecuencia de reseñas entre el 2012 y julio del 2024?, ¿Cuál es la calificación general (estrellas) de las reseñas?, ¿Cuáles son las apreciaciones más recurrentes?, y ¿Cómo varía la percepción de la ciudadanía a lo largo del tiempo? Este análisis busca identificar las percepciones recurrentes y las preocupaciones expresadas por los ciudadanos, así como la intensidad de las críticas dirigidas hacia esta institución. Al hacerlo, el estudio no solo pretende proporcionar un enfoque de cómo la ciudadanía percibe las acciones que realiza el Congreso, sino también explorar la viabilidad y utilidad de las reseñas en línea como herramienta de investigación social. En la siguiente sección se describe la metodología utilizada para la recolección y curación de los datos. En el apartado de resultados, se presentan y analizan los hallazgos más relevantes. La sección de discusión profundiza en la interpretación de estos resultados, mientras que las conclusiones ofrecen una síntesis de la percepción general de la ciudadanía y plantea posibles líneas de investigación futura.

2. Metodología

El estudio adoptó un enfoque mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. En primer lugar, se recopilieron todas las reseñas disponibles en Google Maps relacionadas con el Congreso de la República del Perú. Para el análisis cuantitativo y cualitativo de datos, se emplearon herramientas como Python y Microsoft Excel (Israel et al., 2022). También, se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo para explorar la polaridad de las opiniones y distribución de las calificaciones (estrellas) asignadas en las reseñas. Para ampliar lo anteriormente mencionado, las siguientes subsecciones describen en detalle las fases de recopilación, curación y análisis de los datos.

2.1. Recopilación de los datos

La extracción de las reseñas en Google Maps sobre el Congreso de la República del Perú se llevó a cabo manualmente. Para este propósito, se diseñó una matriz de trabajo que incluyó cinco campos clave, desde los datos del autor hasta la descripción de la reseña. En la Tabla 1 se presenta un ejemplo de cómo se extrajo la información, destacando datos como el género, la fecha y la calificación asignada.

Tabla 1. Frecuencia de reseñas por año

N	Autor	Generó	Fecha	Calificación	Reseña
1	Robert Savidan	M	21/07/12	3	Fue una pequeña y agradable parada (...)
2	Paulo Zapata Flores	M	23/01/13	2	No hay una rúbrica más baja para evaluar la calidad de su personal.
3	Luis José Soto Rodríguez	M	07/03/13	2	Un buen grupo de congresistas que solo representan sus propios intereses y figuretismo es vergonzoso.
4	Daniel García Hurtado	M	06/05/13	5	De interés nacional.
5	Carlos Chávez Inga	M	22/06/13	3	Sin discriminación contra los pobres.
6	Francesca Cervantes	F	25/06/13	3	Buen lugar.
7	Pina Vera	F	06/08/13	3	Mucha corrupción.
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
2262	Walter Fernández	M	12/06/24	3	Después de años estuve de visita, coordinado para algún trabajo.

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Durante esta primera etapa se logró registrar 2262 reseñas con la información antes mencionada. En oportunidades se evidencio información donde solo se registraba fotografías de la organización y reseñas que solo contenían emoticones.

2.2. Curación de los datos

Una vez recopilados, los datos pasaron por un proceso de curación para asegurar su calidad y utilidad para el análisis. Este proceso incluyó (1) eliminación de contenido: Se identificaron y eliminaron reseñas en blanco y otras que solo contenían emoticones y fotografías del recinto, esto con el propósito de evitar sesgos en el análisis. (2) filtrado de irrelevancias: Se excluyeron reseñas que no estaban directamente relacionadas. Y (3) normalización: Los datos fueron normalizados para unificar formatos y corregir posibles errores tipográficos o gramaticales. Después de realizar este procedimiento se obtuvo 993 reseñas entre el 2012 y julio del 2024.

2.3. Análisis de los datos

El análisis de los datos se llevó a cabo utilizando herramientas como Python y Microsoft Excel. Este análisis se dividió en dos partes:

- **Análisis cuantitativo:** Se realizaron estadísticas descriptivas para explorar la distribución de las reseñas y calificaciones (estrellas). También, se identificaron tendencias en las polaridades de las reseñas a lo largo del tiempo.
- **Análisis cualitativo:** Se utilizó el análisis de contenido para identificar las percepciones comunes en las reseñas. Se utilizó el modelo VADER para realizar el análisis de sentimientos. En esta última fase, se clasificaron las reseñas en positivas, negativas o neutras.

Es necesario precisar que el análisis de sentimientos se centró en identificar y categorizar las opiniones expresadas en las reseñas en escalas positivas, negativas y neutras (Tabla 2). Las reseñas positivas reflejan satisfacción y aprobaciones, indicando experiencias favorables con el Congreso de la República del Perú. Las reseñas negativas, por otro lado, muestran descontento y críticas, señalando aspectos que los ciudadanos consideran problemáticos o insatisfactorios. Las reseñas neutras presentan una valoración intermedia, donde los usuarios expresan opiniones equilibradas sin una inclinación marcada hacia lo positivo o lo negativo.

Tabla 2. Análisis de sentimientos

N	Autor	Generó	Fecha	Calificación	Reseña	Polaridad
1	Daniel García Hurtado	M	06/05/13	5	De interés nacional.	Neutra
2	Francesca Cervantes	F	25/06/13	3	Buen lugar.	Positiva
3	Pina Vera	F	06/08/13	3	Mucha corrupción.	Negativa

Fuente: Elaboración propia, 2024.

3. Resultados

En esta sección se describen los hallazgos, organizados en cuatro fases. La Fase 1 examina la distribución de reseñas entre el 2012 y julio del 2024. La Fase 2 analiza la calificación general de las reseñas en términos de estrellas. La Fase 3 identifica las apreciaciones más recurrentes en las reseñas de Google Maps. Por último, la Fase 4 explora cómo varía la percepción de la ciudadanía a lo largo del tiempo.

3.1. Fase 1: ¿Cuál es la frecuencia de reseñas entre el 2012 y julio del 2024?

En la Tabla 3 presenta la frecuencia de reseñas por año, desde 2012 hasta 2024, con un total de 993 reseñas registradas. Los datos indican una variación importante en el número de reseñas a lo largo de los años. En 2012, solo se registró una reseña, representando el 0.1% del total. En 2013, el número de reseñas aumentó a 12, equivalentes al 1.21%. A lo largo de los siguientes años, el número de reseñas fluctuó con una ligera disminución en 2014 y 2015, donde se registraron 7 y 4 reseñas respectivamente, con porcentajes de 0.7% y 0.4%. A partir de 2016, se observa un incremento en la frecuencia de reseñas, comenzando con 5 reseñas (0.5%) y alcanzando un pico en el año 2017 con 190 reseñas, lo que representa el 19.1% del total. El año 2018 muestra el mayor número de reseñas registradas, con un total de 429, representando el 43.2% del total de reseñas. En 2019, aunque hubo una disminución con respecto al año anterior, se registraron 307 reseñas, que constituyen el 30.9% del total. Los años siguientes muestran una drástica reducción en el número de reseñas, con 15 reseñas en 2020 (1.51%), 8 reseñas en 2021 (0.81%), y 7 reseñas en 2022 (0.7%). En los años 2023 y 2024 presentan 5 y 3 reseñas, representando el 0.5% y el 0.3% del total de reseñas registradas.

Tabla 3. Frecuencia de reseñas por año

Año	Reseñas	n=%
2012	1	0.1
2013	12	1.21
2014	7	0.7
2015	4	0.4
2016	5	0.5
2017	190	19.1
2018	429	43.2

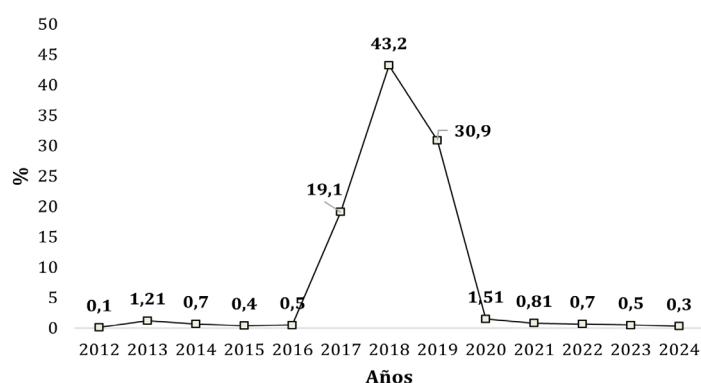
Año	Reseñas	n=%
2019	307	30.9
2020	15	1.51
2021	8	0.81
2022	7	0.7
2023	5	0.5
2024	3	0.3
Total	993	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Estos resultados muestran que hubo factores específicos que influyeron (Figura 1) en el aumento drástico de las reseñas entre el año 2017 y 2019. En los años antes mencionados, el Perú experimentó un período de intensa inestabilidad política, marcado por crisis y confrontaciones entre los poderes Ejecutivo y Legislativo. En 2017, el entonces presidente Pedro Pablo Kuczynski (PPK) enfrentó un intento de destitución en el Congreso debido a sus presuntos vínculos con la constructora brasileña Odebrecht. Aunque el Congreso no logró destituirlo en esa ocasión, el indulto que PPK otorgó a Alberto Fujimori a finales de ese año desató una ola de controversia y protestas, profundizando la crisis política del país (Arce et al., 2018).

En marzo de 2018, PPK renunció a la presidencia en medio de un segundo proceso de destitución, asumiendo el cargo Martín Vizcarra, quien era el primer vicepresidente. Vizcarra centró su mandato en la lucha contra la corrupción, lo que se reflejó en la revelación del escándalo conocido como «Lava Jato» en Perú, que implicaba a jueces, empresarios y políticos en una red de corrupción generalizada (Ponce de León et al., 2019). La administración de Vizcarra se caracterizó por su enfrentamiento con un Congreso dominado por la oposición, especialmente el fujimorismo. El punto álgido de esta confrontación llegó en septiembre de 2019, cuando Vizcarra decidió disolver el Congreso después de que este se negara a aprobar una cuestión de confianza relacionada con la elección de magistrados del Tribunal Constitucional. Esta decisión, aunque constitucional, fue muy polémica y resultó en un intento del Congreso de suspender a Vizcarra. El clima político se volvió aún más tenso y polarizado, generando protestas y una creciente desconfianza en las instituciones. Esta situación ha estado desarrollándose desde el año 2016 (Mcnulty & McNulty, 2017).

Figura 1. Evolución de reseñas en Google Maps



Fuente: Elaboración propia, 2024.

La Tabla 4 presenta la distribución de las reseñas por género de los autores, totalizando 993 reseñas. Los datos revelan una diferencia notable en la participación entre autores masculinos, femeninos y organizaciones o instituciones que dejaron sus reseñas. En primer lugar, se observa que las autoras femeninas contribuyeron con 233 reseñas, lo que representa el 23% del total. Esto indica una presencia considerable de mujeres en la producción de reseñas, aunque es menor en comparación con la de los hombres. Por otro lado, los autores masculinos realizaron 696 reseñas, lo que constituye el 70% del total. Esta mayoría evidencia una predominancia población masculina en la actividad de publicación de

reseñas. También, se registraron 64 reseñas realizadas por organizaciones o instituciones, representando el 6.4% del total. Esta categoría es menor en comparación con las otras dos, pero destaca la participación de entidades colectivas en la producción de reseñas.

Tabla 4. Reseñas por género

Género	Recuento	n=%
Femenino	233	23
Masculino	696	70
Sin definir	64	6.4
Total	993	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Estos resultados ponen de manifiesto una disparidad de género en la producción de reseñas, con una notable mayoría de contribuciones masculinas en comparación con las femeninas y una menor proporción de reseñas realizadas por organizaciones o instituciones.

3.2. Fase 2: ¿Cuál es la calificación general (estrellas) de las reseñas?

Para evaluar la calificación general del Congreso de la República del Perú, se analizaron las calificaciones otorgadas en las reseñas. La Tabla 5 ofrece un resumen de las calificaciones de las reseñas en una escala de 1 a 5 estrellas, distribuidas por año desde 2012 hasta 2024. A continuación, se proporciona la interpretación de la distribución y las tendencias observadas en estas calificaciones:

- Las calificaciones de 1 estrella suman un total de 199 reseñas, lo que representa el 20% del total de calificaciones. Los años con mayor proporción de calificaciones de 1 estrella fueron 2017 y 2018, con 22.58% y 48.24%. Esto evidencia que en estos años hubo una percepción negativa notable en las reseñas, posiblemente influenciada por el contexto político y social turbulento de Perú en ese periodo.
- Para las calificaciones de 2 estrellas, se registraron 62 reseñas, equivalentes al 6.2% del total. Los años más significativos en esta categoría fueron 2017 y 2018, con 37.07% y 50% de las reseñas de 2 estrellas respectivamente. Esto refuerza la idea de que estos años fueron particularmente críticos.
- En cuanto a las calificaciones de 3 estrellas, hubo 168 reseñas, representando el 16.9% del total. El año 2017 destacó en esta categoría con un 22.02% de reseñas de 3 estrellas, indicando una percepción más moderada durante ese año.
- Las calificaciones de 4 estrellas sumaron 194 reseñas, lo que representa el 19.5% del total. El año 2018 tuvo la mayor proporción de reseñas con 4 estrellas, con un 43.13%, señalando una percepción más positiva en comparación con las calificaciones más bajas.
- Las calificaciones de 5 estrellas fueron las más numerosas, con 370 reseñas, representando el 37.3% del total. Los años 2018 y 2019 tuvieron la mayor proporción de reseñas con 5 estrellas, con 34.62% y 30.54%, indicando una tendencia hacia evaluaciones muy positivas durante estos años.

Tabla 5. Resumen de calificaciones en la escala 1-5

Año	Calificaciones - Estrellas									
	1	n=%	2	n=%	3	n=%	4	n=%	5	n=%
2012	0	0	0	0	1	0.60	0	0	0	0
2013	0	0	3	4.84	6	3.57	1	0.52	2	0.54
2014	0	0	2	3.23	3	1.79	0	0	2	0.54
2015	2	1.01	0	0	0	0	0	0	2	0.54
2016	0	0	0	0	0	0	3	1.55	2	0.54
2017	26	13.07	14	22.58	37	22.02	33	17.01	80	21.62

Año	Calificaciones - Estrellas									
	1	n=%	2	n=%	3	n=%	4	n=%	5	n=%
2018	96	48.24	31	50.00	66	39.29	84	43.30	152	41.08
2019	69	34.67	12	19.35	49	29.17	64	32.99	113	30.54
2020	3	1.51	0	0	3	1.79	2	1.03	7	1.89
2021	1	0.50	0	0	2	1.19	0	0	5	1.35
2022	2	1.01	0	0	0	0	4	2.06	1	0.27
2023	0	0	0	0	0	0	2	1.03	3	0.81
2024	0	0	0	0	1	0.60	1	0.52	1	0.27
Total	199	100%	62	100%	168	100%	194	100%	370	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

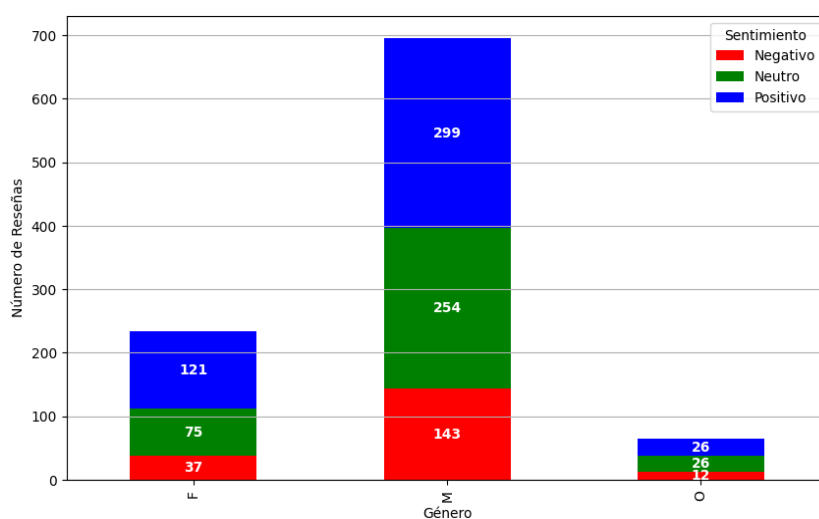
De este modo, los años 2017 y 2018 muestran una alta variabilidad en las calificaciones, con un número importante de reseñas tanto muy positivas (4 y 5 estrellas) como muy negativas (1 y 2 estrellas). Como lo hemos mencionado anteriormente, durante este período existió una opinión dinámica y crítica, posiblemente vinculado a los eventos políticos y sociales en Perú durante estos años, como la renuncia de PPK, la asunción de Vizcarra, y la posterior disolución del Congreso. Mientras que, a partir del año 2020, las calificaciones parecen estar más distribuidas, con menos reseñas extremas y más en el rango intermedio (3 y 4 estrellas). Esta distribución más homogénea podría indicar una estabilización en las percepciones y una reducción de las polarizaciones observadas en los años anteriores.

3.3. Fase 3: ¿Cuáles son las apreciaciones más recurrentes en las reseñas de Google Maps?

En esta fase del estudio, se llevó a cabo un análisis cualitativo de las reseñas para identificar las apreciaciones más comunes expresadas por los ciudadanos. Se prestó especial atención a las palabras más recurrentes, así como a las diferencias en las percepciones basadas en el género de los autores. La Figura 2 ilustra un análisis de las reseñas en Google Maps, clasificadas según el género de los autores y el tipo de sentimiento expresado (negativo, neutro, positivo).

- Para las autoras femeninas (F), se registraron 37 reseñas negativas, 75 neutras y 121 positivas. Esto evidencia que las mujeres tienden a emitir opiniones mayoritariamente positivas, seguidas por opiniones neutras y, en menor medida, negativas.
- En el caso de los autores masculinos (M), se observa un mayor número de reseñas en todas las categorías: 143 negativas, 254 neutras y 299 positivas. Al igual que las mujeres, los hombres también muestran una predominancia de reseñas positivas, aunque con una mayor cantidad de evaluaciones neutras y negativas, indicando una mayor variabilidad en sus apreciaciones.
- Las organizaciones o instituciones (O), por su parte, presentan 12 reseñas negativas, 26 neutras y 26 positivas. Esta distribución más equilibrada entre reseñas neutras y positivas, con una menor cantidad de reseñas negativas. En oportunidades las entidades colectivas tienden a proporcionar evaluaciones más moderadas y menos polarizadas.

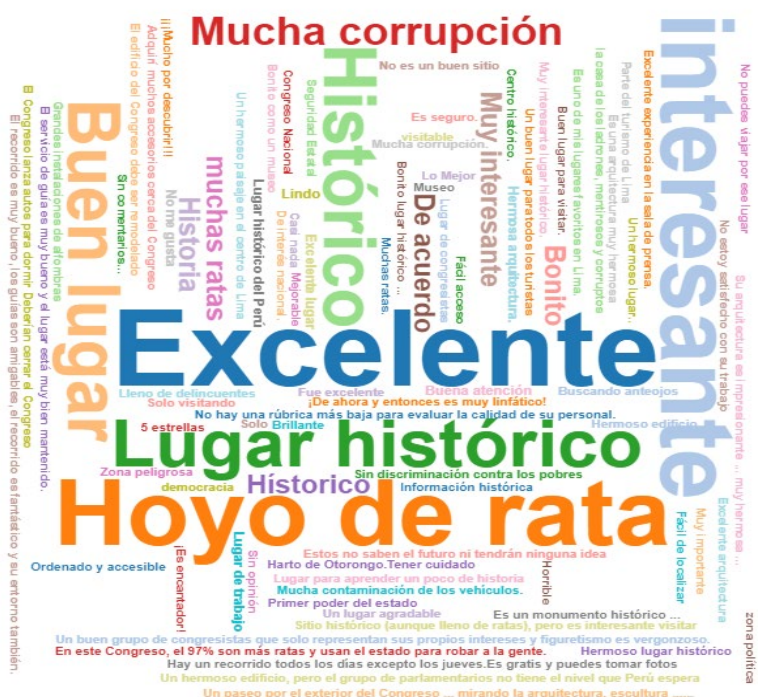
Figura 2. Reseñas negativas, neutras y positivas en función al genero



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En términos generales, la mayoría de las reseñas son positivas, independientemente del género del autor. No obstante, se observa que los hombres tienden a ser más críticos que las mujeres, dado el mayor número de reseñas negativas y neutras. Las organizaciones o instituciones, por otro lado, tienen una tendencia a ofrecer evaluaciones más balanceadas, con una proporción relativamente alta de reseñas neutras. La Figura 3 presenta una nube de palabras que visualiza los términos más recurrentes en las reseñas de Google Maps. Esta representación gráfica permite identificar rápidamente las palabras y frases que se mencionan con mayor frecuencia, proporcionando una visión general de las percepciones y opiniones de los ciudadanos. El término «Excelente» aparece en el centro de la nube y con mayor tamaño, indicando que es la palabra más mencionada en las reseñas. Junto a «Excelente», otros términos positivos como «Buen lugar» y «Interesante» también son prominentes, reforzando la tendencia hacia comentarios favorables.

Figura 3. Nube de palabras con términos más frecuentes en las reseñas



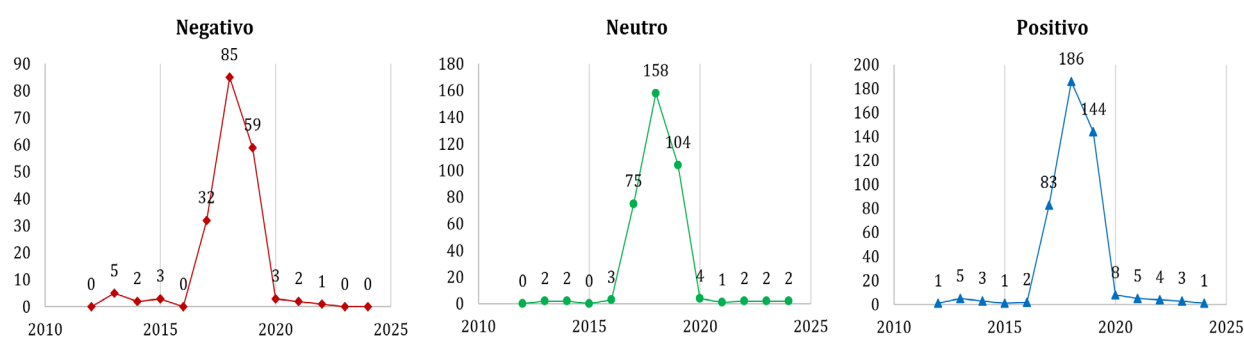
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Sin embargo, también se destacan términos negativos. La frase «Hoyo de rata» es notablemente grande, lo que evidencia que algunos ciudadanos han tenido experiencias muy negativas. De manera similar, la expresión «Mucha corrupción» indica preocupaciones sobre el manejo del Congreso de la Republica del Perú. También, el término «Histórico» aparece con frecuencia, indicando que la institución antes mencionada guarda una histórica. De esta manera, la nube de palabras revela una mezcla de opiniones sobre el Congreso de la Republica del Perú en Google Maps. Si bien los términos positivos son predominantes, indicando una tendencia general hacia evaluaciones favorables, la presencia de términos y frases negativos muestra que también existen críticas y experiencias negativas que afectan la percepción general.

3.4. Fase 4: ¿Cómo varía la percepción de la ciudadanía a lo largo del tiempo?

Para entender cómo ha cambiado la percepción pública del Congreso a lo largo del tiempo, se analizaron las reseñas en Google Maps clasificadas por polaridad (negativas, neutras o positivas) y distribuidas anualmente desde 2012 hasta 2024. La Figura 4 y la Tabla 6 presentan un resumen de este análisis, mostrando las reseñas por año según su clasificación. En 2012, no se registraron reseñas negativas ni neutras, y solo hubo 1 reseña positiva, representando el 0.22% del total de reseñas. En el año 2013, se registraron 5 reseñas negativas (2.60%), 2 reseñas neutras (0.56%) y 5 reseñas positivas (1.12%).

Figura 4. Polaridad de las reseñas por año



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En cuanto al año 2014, hubo 2 reseñas negativas (1.04%), 2 reseñas neutras (0.56%) y 3 reseñas positivas (0.67%). En el año 2015, se contabilizaron 3 reseñas negativas (1.56%) y ninguna reseña neutra, con solo 1 reseña positiva (0.22%).

Tabla 6. Resumen del análisis de polaridad de las reseñas en Google Maps

Año	Negativo	n=%	Neutro	n=%	Positivo	n=%
2012	0	0.00	0	0.00	1	0.22
2013	5	2.60	2	0.56	5	1.12
2014	2	1.04	2	0.56	3	0.67
2015	3	1.56	0	0.00	1	0.22
2016	0	0.00	3	0.85	2	0.45
2017	32	16.67	75	21.13	83	18.61
2018	85	44.27	158	44.51	186	41.70
2019	59	30.73	104	29.30	144	32.29
2020	3	1.56	4	1.13	8	1.79
2021	2	1.04	1	0.28	5	1.12
2022	1	0.52	2	0.56	4	0.90
2023	0	0.00	2	0.56	3	0.67
2024	0	0.00	2	0.56	1	0.22
Total	192	100	355	100	446	100

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Para el año 2016, no se registraron reseñas negativas ni neutras, pero hubo 3 reseñas positivas (0.85%). Mientras que, en el año 2017, se registraron 32 reseñas negativas (16.67%), 75 reseñas neutras (21.13%) y 83 reseñas positivas (18.61%). El año 2018 fue el más destacado, con 85 reseñas negativas (44.27%), 158 reseñas neutras (44.51%) y 186 reseñas positivas (41.70%). Durante el año 2019, hubo 59 reseñas negativas (30.73%), 104 reseñas neutras (29.30%) y 144 reseñas positivas (32.29%). En 2020, se registraron 3 reseñas negativas (1.56%), 4 reseñas neutras (1.13%) y 8 reseñas positivas (1.79%). En 2021, se contabilizaron 2 reseñas negativas (1.04%), 1 reseña neutra (0.28%) y 5 reseñas positivas (1.12%). En 2022, hubo 1 reseña negativa (0.52%), ninguna reseña neutra y 4 reseñas positivas (0.90%). En 2023, no se registraron reseñas negativas ni neutras, pero hubo 3 reseñas positivas (0.67%). En 2024, no se registraron reseñas negativas ni neutras, y solo hubo 1 reseña positiva (0.22%). En total, se registraron 192 reseñas negativas (19.34%), 355 reseñas neutras (35.76%) y 446 reseñas positivas (44.90%). El año 2018 destaca por tener el mayor número de reseñas en todas las categorías, con un notable incremento en las reseñas negativas y neutras, lo que sugiere un período de alta actividad y diversidad de opiniones. La tendencia general muestra que las reseñas positivas predominan sobre las neutras y negativas, indicando una percepción generalmente favorable en las evaluaciones de los usuarios. Los años con menor actividad en reseñas (2012, 2015, 2016, 2023 y 2024) presentan una preponderancia de reseñas positivas, con pocas o ninguna reseña negativa o neutra. Estos datos permiten inferir que, a lo largo de los años, las reseñas en Google Maps han tendido a ser más positivas, aunque ciertos años han experimentado un aumento en las reseñas negativas y neutras.

4. Discusión

El análisis de las reseñas en Google Maps sobre el Congreso de la República del Perú ofrece una visión profunda sobre la percepción que tiene el público respecto a esta institución, revelando importantes hallazgos que deben ser discutidos en detalle. La percepción de corrupción y el sentimiento general hacia el Congreso varían con el tiempo, influenciados en gran medida por los eventos políticos y sociales. Este análisis ha permitido identificar cómo, en momentos clave de inestabilidad política, la ciudadanía expresa con mayor intensidad su descontento a través de plataformas digitales, destacándose los años 2017 y 2018 como periodos de aumento en la polarización de las opiniones. Durante estos años, crisis políticas como los intentos de destitución del presidente Pedro Pablo Kuczynski y la posterior disolución del Congreso por Martín Vizcarra incrementaron la atención pública hacia las acciones del legislativo (Ponce de León et al., 2019). Esto no solo se tradujo en un mayor número de reseñas, sino también en una intensificación de las críticas y el escepticismo generalizado.

Estos hallazgos son coherentes con la literatura existente que explora la relación entre la inestabilidad política y la percepción pública de las instituciones. Cohaila & Cohaila (2020) argumentan que los escándalos de corrupción y las crisis gubernamentales suelen tener un impacto directo en la confianza pública, lo que puede desencadenar ciclos de cinismo político y reducir la participación ciudadana. En este contexto, las reseñas negativas sobre el Congreso durante estos periodos no son solo una manifestación del descontento popular, sino también un reflejo del deterioro de la confianza en el sistema político. Este ciclo de desaprobación pública se ve reforzado cuando las instituciones no logran abordar de manera efectiva los escándalos o las crisis que enfrentan. Asimismo, este estudio pone en relieve cómo las plataformas digitales han transformado la manera en que los ciudadanos interactúan con las instituciones y expresan sus opiniones. Tradicionalmente, la opinión pública sobre el desempeño de los gobiernos se medía a través de encuestas o protestas, pero el auge de las tecnologías de la información ha creado nuevos canales para la participación ciudadana. Spada & Allegretti (2022) señalan que, en sociedades democráticas consolidadas, las herramientas digitales amplían los espacios de deliberación pública, permitiendo una interacción más directa y accesible entre los ciudadanos y las instituciones. En el caso del Congreso del Perú, el uso de Google Maps como plataforma para reseñar y comentar el desempeño de la institución muestra una evolución en la forma en que los ciudadanos ejercen su derecho a participar en la vida pública. Estas reseñas no solo son un vehículo para expresar enfadado, sino también una herramienta que puede servir como indicador del clima político y social.

El análisis también demuestra cómo las tecnologías de la información han influido en la percepción pública y en los procesos de rendición de cuentas. Según Gil de Zúñiga et al. (2021), las tecnologías de la información y comunicaciones han transformado la participación ciudadana en procesos de gobernanza, permitiendo a los ciudadanos no solo expresar sus opiniones, sino también generar un impacto en la toma de decisiones políticas. En este sentido, las reseñas de Google Maps actúan como un espacio digital

donde la ciudadanía puede ejercer presión sobre sus representantes, contribuyendo al debate público sobre la gestión de las instituciones. La visibilidad de estas opiniones amplifica su impacto, ya que no solo son accesibles para otros ciudadanos, sino que también pueden ser monitoreadas por las autoridades.

Uno de los temas más recurrentes en las reseñas analizadas es la percepción de corrupción en el Congreso. Los ciudadanos denuncian con frecuencia prácticas corruptas y señalan a los congresistas como actores principales de estos comportamientos, lo que refuerza la desconfianza generalizada hacia la institución. Este tipo de percepción, según Cohaila & Cohaila (2020), puede tener efectos devastadores en la legitimidad de las instituciones democráticas. Cuando la ciudadanía percibe que sus representantes están involucrados en actos de corrupción, se genera una sensación de impotencia y escepticismo, lo que a su vez debilita la confianza en el sistema democrático en su conjunto. Este fenómeno es particularmente preocupante en contextos de crisis política, donde la estabilidad institucional depende en gran medida de la confianza pública.

Otro hallazgo significativo es cómo las plataformas digitales han permitido a los ciudadanos participar en la rendición de cuentas de manera más visible. Las instituciones públicas, incluido el Congreso del Perú, tienen la oportunidad de utilizar estas herramientas digitales para obtener una visión más clara de las preocupaciones ciudadanas. La integración de plataformas como Google Maps en los procesos de monitoreo y evaluación del desempeño institucional podría contribuir a mejorar la transparencia y fortalecer la rendición de cuentas. Sin embargo, es fundamental que las autoridades no subestimen el impacto de estas opiniones digitales, ya que ignorarlas solo profundizaría la brecha entre los ciudadanos y sus representantes.

También Cohaila & Cohaila (2020), revelan que la participación ciudadana en espacios digitales no se limita a la denuncia de malas prácticas, sino que también ofrece una oportunidad para fortalecer la democracia. Al permitir que los ciudadanos expresen libremente sus opiniones y preocupaciones, las plataformas digitales crean un espacio de diálogo continuo que puede influir en la toma de decisiones políticas. Este aspecto es decisivo en un contexto donde las instituciones democráticas enfrentan desafíos constantes para mantener la confianza pública. Al incorporar la retroalimentación de los ciudadanos en la formulación de políticas, las autoridades pueden tomar decisiones más informadas y responder de manera más efectiva a las necesidades de la población.

Consideramos que este análisis pone de manifiesto la importancia de la rendición de cuentas en la era digital. La visibilidad de las opiniones públicas en plataformas como Google Maps o Facebook ofrece una oportunidad única para que las instituciones comprendan mejor las preocupaciones de los ciudadanos (Cáceres et al., 2024). No obstante, esta oportunidad también conlleva un desafío donde las instituciones deben adaptarse a esta nueva realidad y reconocer la importancia de las plataformas digitales como herramientas para mejorar la transparencia. Por último, reflexionamos y destacamos que el nivel de percepción de corrupción sigue siendo elevada y aquellas instituciones que no adopten estas nuevas formas de participación corren el riesgo de distanciarse de la ciudadanía, más aún con la creación de memes en redes sociales y otros medios que amplifican estas percepciones (Serna, 2024).

5. Conclusiones

Los hallazgos de este estudio reflejan cómo el contexto político y los eventos contemporáneos influyen fuertemente en la percepción del Congreso de la República del Perú, con picos de participación ciudadana y polarización de opiniones durante periodos de inestabilidad y crisis política. Estos momentos, marcados por la controversia y el escrutinio público, suelen atraer tanto críticas negativas como evaluaciones polarizadas, lo que sugiere una relación directa entre la percepción de la ciudadanía y los acontecimientos coyunturales. Sin embargo, un aspecto significativo de los resultados es que, a pesar de la desconfianza y las críticas recurrentes, persiste una proporción notable de evaluaciones positivas que revelan una valoración importante de la función del Congreso, lo que sugiere que, en ciertos segmentos, la institución aún es vista como un pilar fundamental de la democracia.

Asimismo, se destaca la relevancia de considerar las diferencias de género al analizar la percepción pública. La mayor frecuencia de críticas en las reseñas masculinas sugiere que distintos segmentos de la población pueden tener expectativas y demandas diferentes hacia la institución, lo que resalta la importancia de adoptar un enfoque inclusivo en el análisis de la percepción ciudadana. Esta disparidad

de puntos de vista puede ofrecer información valiosa sobre las dinámicas de opinión pública, indicando la necesidad de considerar variables sociodemográficas para una comprensión más completa.

El uso de Google Maps como herramienta para analizar la percepción pública resalta el valor de las plataformas digitales como fuentes de datos esenciales para explorar los patrones emocionales de la ciudadanía en torno a las actividades de instituciones clave. En el futuro, una extensión natural de este estudio sería la inclusión de reseñas de otras plataformas y redes sociales, con el fin de obtener una imagen más completa y multidimensional de la percepción pública. También, el desarrollo de modelos predictivos que analicen cómo eventos políticos y sociales impactan en las opiniones de la ciudadanía podría proporcionar una capacidad anticipatoria útil, lo que permitiría a las instituciones adaptarse mejor a las expectativas y demandas cambiantes de la población.

Referencias

- Agron, B. A. B. (2023). Combating Corruption. *Hong Kong Journal of Social Sciences*, 62. <https://doi.org/10.55463/HKJSS.ISSN.1021-3619.62.43>
- Aguilar, H. G. (2023). THE POLITICAL HATE SPEECH IN THE LAST PERUVIAN PRESIDENTIAL ELECTION An analysis from critical discourse approaches[EL DISCURSO POLÍTICO DEL ODIOS EN LAS ÚLTIMAS ELECCIONES PRESIDENCIALES DE PERÚ Un análisis desde los planteamientos del discurso crítico]. *VISUAL Review. International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura*, 10. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4562>
- Antola, M. R. (2022). Causas, efectos y costos de la corrupción en el Perú. *Lumen*, 18(2), 18–38. <https://doi.org/10.33539/LUMEN.2022.V18N2.2674>
- Arce, M., Incio, J., Arce, M., & Incio, J. (2018). Peru 2017: An Extreme Case of Divided Government. *Revista de Ciencia Política (Santiago)*, 38(2), 361–377. <https://doi.org/10.4067/S0718-090X2018000200361>
- Arora, S., Malhotra, A., Kumar, A., & Singh, N. (2024). Sentiment Analysis Unleashed: Leveraging VADER for Evaluation of Public Opinion. *2024 11th International Conference on Reliability, Infocom Technologies and Optimization (Trends and Future Directions), ICRITO 2024*. <https://doi.org/10.1109/ICRITO61523.2024.10522172>
- Bălan-Liseanu, R.-C. (2023). Corruption - Global Threat to Human Security. In *International conference KNOWLEDGE-BASED ORGANIZATION* (Vol. 29, Issue 2, pp. 9–16). Walter de Gruyter GmbH. <https://doi.org/10.2478/KBO-2023-0029>
- Briolo, C., & Cordova, M. (2022). Una administración pública resquebrajada en Perú: cómo el “Vacunagate” ha sacudido los cimientos de una sociedad ya dañada. *AD-Minister*, 41, 91–114. <https://doi.org/10.17230/AD-MINISTER.41.4>
- Cáceres, O. P., Silva-Marchan, H., Espinoza-Nima, R., Peña-Cáceres, G., & Ortiz-Castro, G. (2024). Políticas prioritarias en publicaciones de Facebook de un Gobierno Local en Perú. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1–17. <https://doi.org/10.31637/EPSIR-2024-709>
- Chen, C.-C., & Chang, C.-C. (2024). Evaluating Public Library Services Through User-Generated Content: Social Network Analysis of Google Maps Reviews. <https://doi.org/10.20944/PREPRINTS202405.0619.V1>
- Cohaila, E., & Cohaila, E. (2020). Confianza interpersonal y corrupción en Perú: análisis de modelos de ecuaciones estructurales. *Perfiles Latinoamericanos*, 28(56), 151–175. <https://doi.org/10.18504/PL2856-007-2020>
- Dsouza, J. (2023). Sentiment Analysis on IMDB Movie Reviews using VADER with Lexical Affinity and Semantic Sentiment Expansion. *2023 4th IEEE Global Conference for Advancement in Technology, GCAT 2023*. <https://doi.org/10.1109/GCAT59970.2023.10353543>
- Gil de Zúñiga, H., Ardèvol-Abreu, A., & Casero-Ripollés, A. (2021). WhatsApp political discussion, conventional participation and activism: exploring direct, indirect and generational effects. *Information, Communication & Society*, 24(2), 201–218. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2019.1642933>
- Israel, S., Naranjo, L., Augusto, N., Brito, E., Alexandra Vásconez Núñez, V., Marisol, E., & Ordóñez, R. (2022). Analysis of the use of the Python programming language for statistical calculations. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 6(41). <https://doi.org/10.31876/ER.V6I41.813>
- Khan, A. M., & Loan, F. A. (2022). Exploring the reviews of Google Maps to assess the user opinions about public libraries. *Library Management*, 43(8), 601–615. <https://doi.org/10.1108/LM-05-2022-0053>
- Li, L., Hu, S., Shaw, A., & Hemphill, L. (2024). Crowdsourcing public attitudes toward local services through the lens of Google Maps reviews: An urban density-based perspective. <https://arxiv.org/abs/2404.13156v1>
- McNulty, S., & McNulty, S. (2017). Peru 2016: Continuity and Change in an Electoral Year. *Revista de Ciencia Política (Santiago)*, 37(2), 563–588. <https://doi.org/10.4067/S0718-090X2017000200563>
- Ponce de León, Z., García Ayala, L., Ponce de León, Z., & García Ayala, L. (2019). Peru 2018: Political Precariousness in the Times of Lava Jato. *Revista de Ciencia Política (Santiago)*, 39(2), 341–365. <https://doi.org/10.4067/S0718-090X2019000200341>
- Serna, F. J. A. (2024). MEMES AS SYMBOLS OF HATE SPEECH: The Influence of Graphic Humour on

Freedom of Expression and Politics[Los memes como simbolos del discurso de odio: La influencia del humor gráfico en la libertad de expresión y la política]. *VISUAL Review. International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura* , 16(2), 241–253. <https://doi.org/10.62161/revvisual.v16.5222>

Spada, P., & Allegretti, G. (2022). When democratic innovations integrate multiple and diverse channels of social dialogue: Opportunities and challenges. *Research Anthology on Citizen Engagement and Activism for Social Change*, 1346–1370.

Thomas, T. D., Abts, K., & Stroeken, K. (2024). Antecedents of Corruption Perception in Guyana. *Journal of Politics in Latin America*. <https://doi.org/10.1177/1866802X241235195>