

Artículo de Investigación

Políticas prioritarias en publicaciones de Facebook de un Gobierno Local en Perú

Priority Policies in Facebook Posts of a Local Government in Peru

Oscar Peña-Cáceres¹: Universidad César Vallejo, Perú.

ojpenac@ucvvirtual.edu.pe

Henry Silva-Marchan: Universidad Nacional de Tumbes, Perú.

hsilvam@untumbes.edu.pe

Rudy Espinoza-Nima: Universidad Nacional de Piura, Perú.

respinozan@unp.edu.pe

Gino Peña-Cáceres: Universidad César Vallejo, Perú.

gpenaca@ucvvirtual.edu.pe

Gerardo Ortiz-Castro: Universidad Nacional de Tumbes, Perú.

gortizc@untumbes.edu.pe

Fecha de Recepción: 13/05/2024

Fecha de Aceptación: 24/07/2024

Fecha de Publicación: 10/09/2024

Cómo citar el artículo:

Peña-Cáceres, O., 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 [Priority Policies in Facebook Posts of a Local Government in Peru]. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-17. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-709>

Resumen:

Introducción: Las redes sociales han transformado la interacción entre gobiernos y ciudadanos, y Facebook ofrece un espacio clave para divulgar información y fomentar la comunicación bidireccional. Este estudio identifica las políticas prioritarias en las publicaciones de Facebook del gobierno local de Piura - Perú, entre el 18 de abril y el 8 de junio de 2024. **Metodología:** De enfoque mixto, estructurada en tres fases: recopilación, organización y análisis de datos. El análisis cuantitativo midió la frecuencia de temas e interacciones, mientras que el análisis cualitativo se centró en identificar las tendencias políticas. **Resultados:** Las políticas públicas se enfocan en seguridad ciudadana, fiscalización, control del comercio ambulante y transporte informal, priorizando servicios de agua, parques, puentes y vías. Se promueve arte, cultura, emprendimiento y empleo. La participación ciudadana incluye

¹ Autor Correspondiente: Oscar Peña-Cáceres. Universidad César Vallejo (Perú).

asistencia alimentaria y apoyo a la educación inicial, y la gestión ambiental se centra en sostenibilidad y gestión de residuos. **Discusión:** No todas las políticas deberían orientarse en infraestructura. Adoptar medidas prospectivas que aborden la preparación ante desastres, resiliencia comunitaria e impulsen la educación contribuiría a una mejor sociedad. **Conclusiones:** Las políticas priorizadas son seguridad, desarrollo territorial y económico, participación ciudadana y sostenibilidad ambiental. Sin embargo, la preparación ante desastres sigue siendo una debilidad. Se recomienda un análisis comparativo entre gestiones anteriores y la actual para evaluar el progreso y áreas de mejora.

Palabras clave: administración pública; gobierno local; políticas prioritarias; transparencia; ciudadanos; red social; Facebook; Piura.

Abstract:

Introduction: Social networks have transformed the interaction between governments and citizens, and Facebook offers a key space to disseminate information and foster two-way communication. This study identifies priority policies in the Facebook publications of the local government of Piura, Peru, between April 18 and June 8, 2024. **Methodology:** It was structured in three phases: data collection, organization, and analysis. The quantitative analysis measured the frequency of topics and interactions, while the qualitative analysis focused on identifying political trends. **Results:** Public policies are focused on public safety, control of street commerce, and informal transportation, prioritizing water services, parks, bridges, and roads. Art, culture, entrepreneurship, and employment are promoted. Citizen participation includes food assistance and support for early education, and environmental management focuses on sustainability and waste management. **Discussion:** Not all policies should be infrastructure-oriented. Adopting forward-looking measures that address disaster preparedness, community resilience, and education would contribute to a better society. **Conclusions:** Prioritized policies are security, territorial and economic development, citizen participation, and environmental sustainability. However, disaster preparedness remains a weakness. A comparative analysis between previous and current administrations is recommended to evaluate progress and areas for improvement.

Keywords: public administration; local government; priority policies; transparency; citizens; social network; Facebook; Piura.

1. Introducción

La comunicación gubernamental ha sufrido una notable transformación en la era digital, donde las plataformas de redes sociales se han convertido en canales para la interacción entre las instituciones públicas y la ciudadanía (Hrůzová y Hrůza, 2021). Para Mu (2018) y Rodríguez-Navas (2021) la comunicación gubernamental se refiere a las estrategias y prácticas que los gobiernos emplean para informar, persuadir y mantener una relación activa con los ciudadanos. En este sentido, la integración de canales de comunicación social por parte de las entidades gubernamentales ha provocado una transformación paradigmática significativa en la manera en que se comunica la información pública (Sawalha *et al.*, 2019). Facebook, con su amplia penetración y capacidad de segmentación, se considera una plataforma clave para la difusión de políticas y la interacción con los ciudadanos (Saroj y Pal, 2023). Al analizar las publicaciones de Facebook desde esta perspectiva, es posible identificar no solo los temas prioritarios, sino también cómo se enmarcan estos temas para generar determinadas respuestas y actitudes en la audiencia (Paiva, 2022).

En el caso del Gobierno Local (GL) de Piura, ubicada al norte de Perú, su presencia en redes sociales es vital debido a los múltiples desafíos que enfrenta (Chang *et al.*, 2023). Piura es una zona conocida por su vulnerabilidad a desastres recurrentes, como inundaciones y sequías derivadas del fenómeno El Niño (Peña *et al.*, 2023). Estos eventos climáticos extremos tienen un impacto devastador en la infraestructura, las condiciones económicas y el nivel de vida de los residentes (Ramírez *et al.*, 2018). La capacidad del gobierno para comunicarse eficazmente con los ciudadanos durante estas crisis es necesaria para coordinar esfuerzos de respuesta, proporcionar información y gestionar recursos de manera eficiente. Por otra parte, diversas áreas de Piura enfrentan la ausencia de infraestructuras esenciales, tales como agua potable, servicios de saneamiento y suministro eléctrico, lo cual repercute perjudicialmente en el bienestar general de sus habitantes. Las carreteras y otros medios de transporte también son frecuentemente dañados por los eventos climáticos, lo que obstaculiza la disponibilidad de servicios y la movilidad de las personas. En este contexto, la comunicación a través de redes sociales puede servir para informar a la población sobre las iniciativas de mejora de infraestructura, así como para recibir retroalimentación y ajustar las políticas según las prioridades y preocupaciones de los habitantes (Ravenda *et al.*, 2023). También, difundir campañas de salud pública, educar a la población sobre medidas preventivas y coordinar esfuerzos de vacunación y tratamiento (Yavetz y Aharony, 2023).

Ante esto, nos preguntamos: ¿Qué tipo de publicaciones realiza el gobierno local de Piura en su página de Facebook y cómo estas reflejan las prioridades y estrategias del gobierno local? Esta pregunta es fundamental para entender no solo el contenido de la comunicación gubernamental, sino también las intenciones y objetivos subyacentes de dichas publicaciones. En este mismo camino, conocer si las políticas inicialmente establecidas por el gobierno local se están cumpliendo o si han experimentado modificaciones. A través de la revisión de las publicaciones, se puede analizar la continuidad y evolución de las políticas establecidas, proporcionando una medida tangible del compromiso del gobierno local con sus objetivos declarados.

Por ejemplo, si el gobierno local de Piura establece como prioridad la mejora de la infraestructura vial, las publicaciones en Facebook pueden documentar el avance de estos proyectos a lo largo del tiempo. Esto incluye actualizaciones sobre el inicio y la finalización de obras, la resolución de problemas imprevistos y la gestión de recursos. Al evaluar estas publicaciones, los ciudadanos y los investigadores pueden determinar si las metas iniciales se están cumpliendo conforme a los plazos y presupuestos establecidos (Alarabiat *et al.*, 2021).

Otro punto importante es conocer si las políticas han experimentado modificaciones en respuesta a nuevos desafíos o cambios en las necesidades de la comunidad. Las publicaciones en Facebook pueden reflejar estos ajustes, mostrando cómo el gobierno local de Piura adapta sus estrategias para abordar situaciones emergentes, como la aparición de un nuevo brote de enfermedad o los efectos de un desastre inesperado (Nimbagal *et al.*, 2023). Una política de salud pública que inicialmente se centraba en la prevención de enfermedades infecciosas podría ampliarse para incluir campañas de vacunación masiva en respuesta a una epidemia.

De este modo, evaluar las políticas a través de las redes sociales también permite identificar áreas donde el gobierno puede estar fallando o enfrentando obstáculos. Si las publicaciones indican retrasos frecuentes, problemas de financiamiento o falta de recursos, esto puede señalar la necesidad de ajustes en la planificación y ejecución de políticas (Ravenda *et al.*, 2022). Por otro lado, los comentarios y las reacciones de los ciudadanos en estas publicaciones proporcionan retroalimentación valiosa sobre la percepción pública de la efectividad gubernamental, lo que puede guiar mejoras y ajustes en la gestión (Alam y Gill, 2020). Mientras que, respecto a la fiscalización y la transparencia, las redes sociales abordan directamente las

inquietudes de los ciudadanos, responden a preguntas frecuentes y explican las razones detrás de ciertas decisiones políticas con el propósito de forjar una interacción de credibilidad entre el gobierno local y la comunidad.

Al estudiar las publicaciones de Facebook del gobierno local de Piura, esta investigación no solo se enfoca en las áreas de intervención más relevantes, sino que también analiza la transparencia, la adaptabilidad y el compromiso del gobierno con la comunidad. Considerando esto, la finalidad principal de este artículo es determinar las políticas prioritarias mediante el análisis de las publicaciones en la página de Facebook del gobierno local de Piura. El trabajo se llevará a cabo a través de una labor de gabinete, que implica la extracción, organización y análisis de las publicaciones de Facebook del 18 de abril al 08 de junio del año 2024.

2. Metodología

Se adoptó una metodología de enfoque mixto que incluyó un análisis cuantitativo para medir la frecuencia de temas e interacciones y un análisis cualitativo para identificar las tendencias políticas, estructurándose en tres etapas. En primer lugar, se realizó la recopilación de datos de manera sistemática de las publicaciones de Facebook en el transcurso del 18 de abril al 08 de junio del año 2024. Debido a que las publicaciones de fechas anteriores se encuentran ocultas en Facebook, impidiendo así ampliar la muestra para el análisis. Posteriormente, estos datos fueron organizados utilizando el software Microsoft Excel, lo que permitió clasificar y estructurar la información según diferentes categorías temáticas. Por último, se realizó el análisis de datos, lo que permitió obtener estadísticas descriptivas y visualizaciones de las tendencias y áreas de intervención más destacadas. También se utilizó la herramienta VOSviewer para analizar los términos más frecuentes.

2.1. Recopilación de Datos

La obtención de datos consistió en la extracción sistemática de todas las publicaciones realizadas en la web oficial de Facebook del gobierno local de Piura durante el periodo de estudio. Para ello, se utilizó un servicio en línea denominado *exportcomments*, que permitió automatizar y obtener los datos más relevantes, tales como el contenido de las publicaciones, la fecha de publicación y los indicadores de participación, que incluyen el número de "me gusta", comentarios y compartidos. La extracción de los datos se realizó de manera mensual con el propósito de conocer el número de publicaciones mensuales y permitir un análisis detallado de las tendencias y prioridades comunicativas del gobierno local en diferentes momentos del año. Al recopilar los datos mensualmente, se ha podido identificar no solo la frecuencia de las publicaciones, sino también los temas y eventos más destacados en cada mes. Esto facilitó la detección de patrones estacionales o eventuales en la comunicación gubernamental. Por otro lado, este enfoque permitió evaluar cómo las prioridades del gobierno local de Piura fluctúan a lo largo del tiempo.

2.2. Organización de Datos

Una vez recopilados, los datos fueron organizados utilizando Microsoft Excel. Este software permitió estructurar y clasificar la información según diferentes categorías temáticas, como gestión de riesgos, salud pública, infraestructura y actividades comunitarias (Godino, 2023). También, se documentaron las métricas de interacción para cada publicación, lo que facilitaría el análisis cuantitativo posterior.

En la Tabla 1 y 2, se ilustra de qué manera se obtuvo la información extraída de la página de Facebook del gobierno local de Piura. Cada fila representa una publicación individual, mientras que las columnas contienen datos específicos como el ID de publicación, la fecha de publicación, el mensaje de la publicación, el recuento de comentarios, el recuento de reacciones, el recuento de veces compartido y el recuento de vistas. De la misma manera, se desglosan las diferentes reacciones obtenidas en cada publicación, clasificadas en categorías como “Me gusta”, “Me encanta”, “Me importa”, “Me divierte”, “Me asombra”, “Me entristece” y “Me enfada” (Bagić-Babac, 2023).

Tabla 1.

Información obtenida de la página oficial de Facebook del gobierno local de Piura

ID Publicación	Fecha Publicación	Publicación
939745410962388	18/04/2024 16:14:00	Escuelas y agrupaciones folclóricas celebran el día mundial de la danza (...)
478369384871385	07/06/24 13:00:54	#envivo - Paseo de la bandera (...)
969057764697819	07/06/24 13:04:49	MPP culmina pavimentación de 15 calles en la molina (...)
969566874646908	08/06/24 00:29:23	Les presentamos nuestro micro noticiero Unidad Informativa (...)
969845857952343	08/06/24 12:30:09	Participa del Catastro Urbano Nacional (...)

Fuente: Elaboración propia.

Al examinar estos datos, se puede evaluar la transparencia, la adaptabilidad y el compromiso del gobierno con la comunidad, proporcionando una visión más clara sobre las percepciones ciudadanas y cómo estas influyen en la comunicación y la gestión gubernamental. Además, permite entender mejor las dinámicas de interacción y respuesta de la comunidad. De esta manera, el gobierno puede diseñar estrategias más efectivas y alineadas con las demandas y expectativas de la ciudadanía, fortaleciendo así la gobernanza y la participación ciudadana.

Tabla 2.

Tipos de interacciones de las publicaciones de Facebook

ID Publicación	Comentarios	Reacciones	Compartido	Me Gusta	Me Encanta	Me Importa	Me Divierte	Me Asombra	Me Entristece	Me Enfada
939745410962388	0	39	6	30	8	1	0	0	0	0
...
...
478369384871385	14	125	24	1	0	0	0	0	0	0
969057764697819	8	89	17	1	0	0	0	0	0	0
969566874646908	0	41	7	1	0	0	0	0	0	0
969845857952343	0	22	4	1	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Análisis de Datos

La fase de inspección de datos se realizó en dos etapas: cuantitativa y cualitativa. Para la revisión cuantitativa, se utilizaron técnicas estadísticas para evaluar la frecuencia y distribución de las publicaciones en las diferentes categorías temáticas. El lenguaje de programación Python se utilizó para calcular estadísticas descriptivas y visualizar los datos a través de gráficos y tablas, permitiendo identificar las áreas de intervención más destacadas y las tendencias en la comunicación del gobierno local (Karnalim *et al.*, 2024). El análisis cualitativo se enfocó en el asunto y el lenguaje de las publicaciones. Se empleó el *software* Vosviewer para realizar un análisis de co-ocurrencia de términos, lo que permitió identificar patrones y temas recurrentes en las publicaciones (Febrianto *et al.*, 2023).

A ello, la Tabla 3 presentan los despachos, gerencias y oficinas del gobierno local de Piura, con la cantidad de sus dependencias, que se consideraron para categorizar las publicaciones según la gerencia a la que se inclinan. Este enfoque permite una clasificación detallada y precisa de las actividades y anuncios del gobierno local, facilitando el análisis de la distribución de los temas y áreas de intervención. Al categorizar las publicaciones, se puede identificar claramente cuáles son las prioridades comunicacionales y operativas de cada gerencia, así como evaluar la transparencia y el compromiso del gobierno con la comunidad en diferentes sectores.

Tabla 3.

Despachos, gerencias y oficinas del gobierno local de Piura

Código	Despachos, Gerencias y Oficinas	Abreviaturas	Subgerencias y Oficinas	Fuente
1	Alcaldía	ALC	5	Organigrama Municipalidad Provincial de Piura 2024
2	Concejo Municipal	CM	1	
3	Gerencia Municipal	GM	1	
4	Gerencia de Desarrollo Territorial y Gestión de Inversiones	GDTGI	6	
5	Gerencia de Transporte y Movilidad Urbana	GTMU	4	
6	Gerencia de Desarrollo Económico y Servicios Comerciales	GDESC	4	
7	Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social	GDIS	6	
8	Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Control; y Gestión del Riesgo de Desastres	GSCFCGRD	3	
9	Gerencia de Gestión Ambiental	GGA	2	
10	Oficina General de Gestión de Recursos Humano	OGGRH	3	
Total			35	

Fuente: Elaboración propia.

3. Resultados

El análisis de las publicaciones de Facebook del Gobierno Local de Piura revela patrones interesantes en la distribución de la comunicación entre sus diversas dependencias. Los despachos, gerencias y oficinas municipales a diario realizan actividades que les permite lograr niveles de provecho y participación entre los habitantes de Piura, reflejando las preocupaciones y prioridades de la comunidad. Para ello, la Tabla 4, describe la distribución de sus publicaciones.

Tabla 4.

Distribución de publicaciones por despachos, gerencias y oficinas

Despachos, Gerencias y Oficinas	Número de Publicaciones	%
Alc	15	2,94
CM	7	1,37
GDIS	69	13,53
GDESC	75	14,71
GDTGI	106	20,78
GGA	56	10,98
GSCFCGRD	119	23,33
Gerencia de Transporte y Movilidad Urbana	30	5,88
GM	26	5,10
OGGRH	7	1,37
Total	510	100

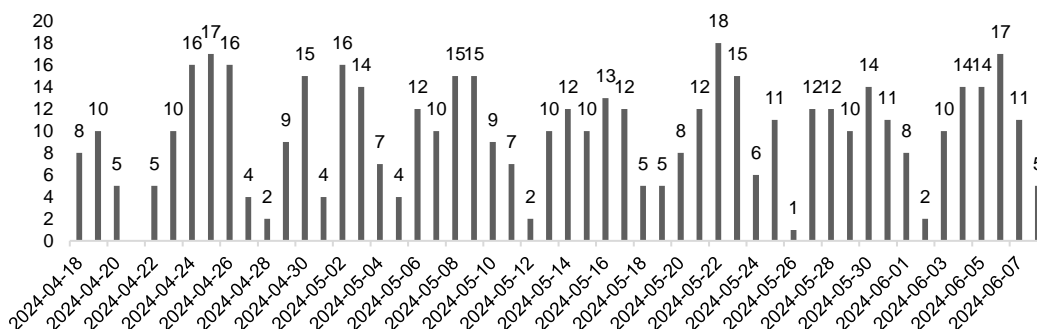
Fuente: Elaboración propia.

En la tabla antes mencionada se puede apreciar como la Gerencia de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Control, y Gestión del Riesgo de Desastres lidera con 119 publicaciones, evidenciando una alta prioridad en la comunicación de sus actividades. Le sigue la Gerencia de Desarrollo Territorial y Gestión de Inversiones con 106 publicaciones, mostrando un enfoque positivo en informar sobre desarrollos e inversiones. Las Gerencias de Desarrollo Económico y Servicios Comerciales y Gerencias de Desarrollo e Inclusión Social también expone un considerable nivel de actividad comunicativa con 75 y 69 publicaciones. La Gerencia de Gestión Ambiental con 56 publicaciones, Gerencia de Transporte y Movilidad Urbana con 30, Gerencia Municipal con 26 y otras dependencias por debajo de ocho publicaciones. De esta manera, cada gerencia y dependencia aporta información esencial sobre sus respectivas áreas de gestión, totalizando 510 publicaciones.

En este mismo camino, la Fig. 1 muestra el índice de publicaciones del GL de Piura, destacando un pico en mayo 2024 con 312 publicaciones, seguido de 117 en abril y 81 al 06 junio 2024. Estos valores están asociados a eventos específicos, campañas de comunicación o notas de prensa, reflejando las actividades e iniciativas de las diversas gerencias y dependencias.

Figura 1.

Distribución de publicaciones por fecha



Fuente: Elaboración propia.

De esta manera, la Tabla 5 describe cuantitativamente el número de comentarios, reacciones y publicaciones compartidas en el Facebook del Gobierno Local de Piura. Para este caso, la GDTGI destaca con un 39,09% de los comentarios, 28,23% de las reacciones y 29,34% de los compartidos, lo que indica una alta participación en su contenido. Mientras que la GSC, FC con 24,79%, 20,83% y 17,95%, subrayando su relevancia en temas de seguridad y fiscalización.

Tabla 5.

Interacciones en las publicaciones de Facebook del GL de Piura

Despachos, Gerencias y Oficinas	Comentarios		Reacciones		Compartidos	
	n	%	n	%	n	%
Alc	947	10,66	3.034	5,95	578	6,60
CM	11	0,12	424	0,83	55	0,63
GDIS	563	6,34	5.441	10,67	937	10,69
GDESC	566	6,37	7.165	14,05	1.601	18,27
GDTGI	3.474	39,09	14.389	28,23	2.571	29,34
GGA	401	4,51	4.443	8,72	640	7,30
GSCFCGRD	2.203	24,79	10.620	20,83	1.573	17,95
Gerencia de Transporte y Movilidad Urbana	399	4,49	2.472	4,85	411	4,69
GM	274	3,08	2.442	4,79	319	3,64
OGGRH	49	0,55	549	1,08	78	0,89
Total	8.887	100	50.979	100	8.763	100

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la GDESC también tiene una notable presencia, con 6,37% de los comentarios, 14,05% de las reacciones y 18,27% de los compartidos. Por otro lado, la GDIS presenta 6,34% de los comentarios, 10,67% de las reacciones y 10,69% de los compartidos. La GCA (4,51%, 8,72%, 7,30%) y la GTMU (4,49%, 4,85%, 4,69%) tienen una participación moderada. La Alcaldía, aunque visible, tiene un impacto menor con 10,66% de los comentarios, 5,95% de las reacciones y 6,60% de los compartidos. El Concejo Municipal, Gerencia Municipal y la OGGRH muestran la menor interacción, con porcentajes que no superan el 4,79% en reacciones y el 3,64% en compartidos.

En esta misma dirección, la Tabla 6 desglosa las diferentes reacciones (Me Gusta, Me Encanta, Me Importa, Me Divierte, Me Asombra, Me Enfada, Me Entristece) de acuerdo con las actividades publicadas por el GL en función a las actividades de las dependencias. Los hallazgos revelan que gran parte de las reacciones en las publicaciones relacionadas con los despachos, gerencias y oficinas municipales son “Me Gusta”, sumando un total de 2870. Las gerencias de Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Control; y GRD (735), Desarrollo Económico y Servicios Comerciales (557), y Gestión Ambiental (426) son las que más “Me Gusta” reciben. Las reacciones “Me Encanta” (84), “Me Importa” (31), “Me Divierte” (7), “Me Asombra” (10) y “Me Entristece” (3) son considerablemente menos frecuentes, y no se registraron reacciones de “Me Enfada”. Lo que evidencia una aceptación general positiva de las actividades y comunicaciones con una predominancia de reacciones neutras o favorables.

Tabla 6.

Emociones en las publicaciones de Facebook del GL de Piura

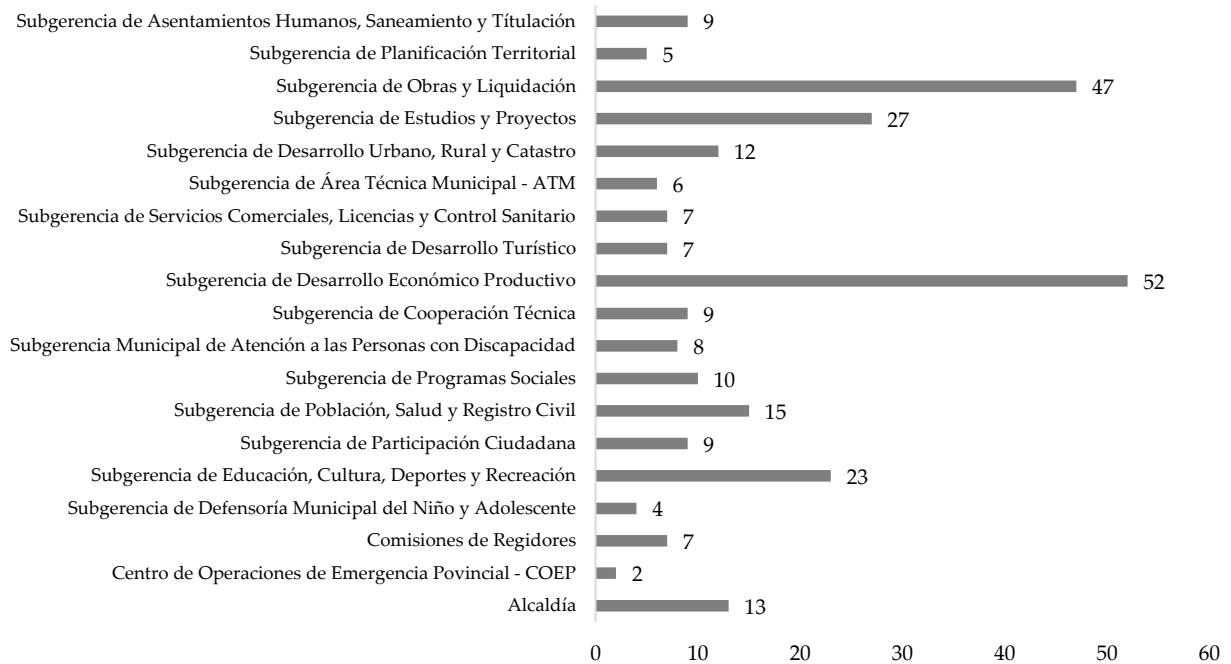
Despachos, Gerencias y Oficinas	Me Gusta	Me Encanta	Me Importa	Me Divierte	Me Asombra	Me Entristece	Me Enfada
Alc	47						47
CM	98	8	3		1	1	98
GDIS	215	8	1				215
GDESC	557	26	9				557
GDTGI	459	6	4				439
GGA	426	19	3			1	426
GSCFCGRD	715	17	11	7	9	1	735
Gerencia de Transporte y Movilidad Urbana	276						276
GM	66						66
OGGRH	11						11
Total	2.870	84	31	7	10	3	0

Fuente: Elaboración propia (2024).

Para evaluar la productividad de las dependencias del Gobierno Local de Piura, la Figura 2 muestra el número de actividades publicadas en su página de Facebook. Se observa que la Subgerencia de Desarrollo Económico Productivo y la Subgerencia de Obras y Liquidación son las más activas, con 52 y 47 publicaciones respectivamente, mientras que el Centro de Operaciones de Emergencia Provincial (COEP) es el menos activo, con solo 2 publicaciones.

Figura 2.

Distribución de publicaciones dependencia del GL de Piura – Grupo 1

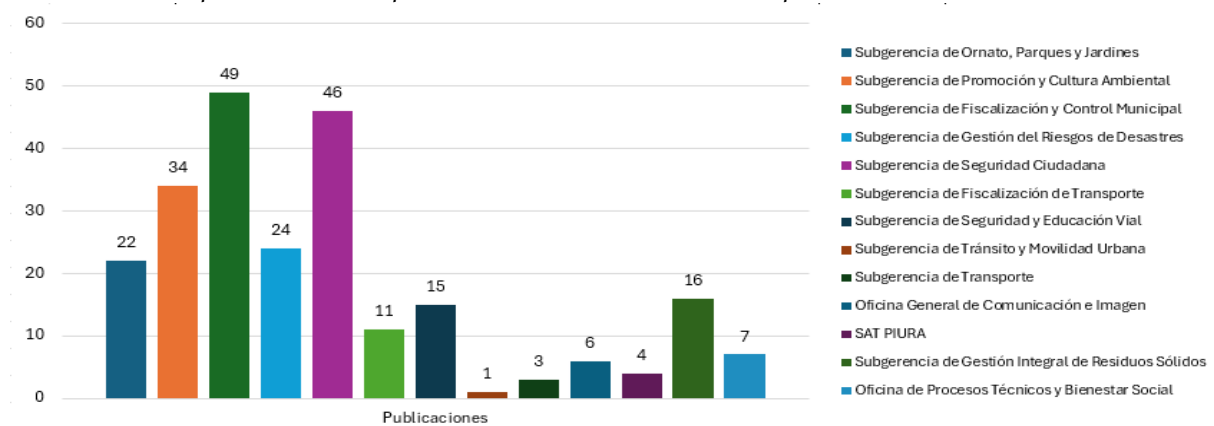


Fuente: Elaboración propia.

Mientras que en la Fig. 3 se puede evidenciar que la Subgerencia de Fiscalización y Control Municipal y la Subgerencia de Seguridad Ciudadana son las más activas en publicaciones, con 49 y 46, mientras que la Subgerencia de Planificación Territorial y la Subgerencia de Tránsito y Movilidad Urbana tienen la menor actividad, con solo 1 publicación cada una.

Figura 3.

Distribución de publicaciones dependencia del GL de Piura – Grupo 2



Fuente: Elaboración propia.

Después de conocer aspectos cuantitativos las Fig. 4 representa un análisis cualitativo en función a los términos más empleados en las publicaciones de Facebook. Este análisis revela que las principales áreas prioritarias son la mejora de la infraestructura y obras, la promoción del desarrollo económico y la salvaguardia del medio ambiente, la promoción de la educación y la cultura, y el fortalecimiento de la asistencia médica. Las menciones frecuentes de términos como “obra”, “económico”, “ambiente”, “escuela” y “salud” indican un fuerte enfoque en proyectos de construcción, apoyo a negocios locales, iniciativas de sostenibilidad, actividades educativas y culturales, y campañas de salud pública.

Figura 4.

Nube de palabras en función a las publicaciones de Facebook



Fuente: Elaboración propia.

4. Discusión

El análisis de las publicaciones en Facebook ha permitido identificar las políticas prioritarias de intervención de la actual administración del Gobierno Local de Piura. La presencia activa en esta red social ha evidenciado que la GSC, FC y GRD lidera con un alto índice de actividad en comparación con otras gerencias. Sin embargo, al descomponer el contenido de las publicaciones, se ha identificado que las Subgerencias de Fiscalización y Control Municipal y Seguridad Ciudadana muestran mayor dinamismo en comparación con la Subgerencia de GRD. Este mayor dinamismo se relaciona con algunos de los problemas que enfrenta la provincia de Piura, como el comercio ambulante y el transporte informal. Mientras que la productividad de la Subgerencia de GRD se encuentra más vinculada a labores de preparación y acciones prospectivas que buscan encaminar a la provincia hacia una mayor resiliencia frente a eventos adversos. Estas acciones incluyen la planificación y ejecución de simulacros de emergencias, la capacitación de la población en técnicas de respuesta ante desastres, y la instauración de sistemas de alerta temprana. Consideramos que una atención más focalizada y un incremento en los recursos permitirían a la subgerencia abordar de manera más efectiva los desafíos que enfrenta la provincia de Piura. Según Sawalha *et al.* (2013), la realización de actividades frecuentes y detalladas en el área de gestión del riesgo de desastres puede mejorar la percepción pública y ampliar su red de comunicación con la población (Zhong *et al.*, 2021).

En cuanto a infraestructura, la GDTGI también muestra una notable actividad comunicacional. Las publicaciones sobre avances en proyectos de infraestructura no solo han informado a la ciudadanía, sino que han servido como un mecanismo de rendición de cuentas. Las funciones más destacadas de esta gerencia se centran en una variedad de obras para la mejora urbana y rural de la provincia. Entre los proyectos más importantes se encuentran la mejora de infraestructuras de agua potable y desagüe en asentamientos humanos, asegurando el acceso a servicios básicos esenciales. Se están llevando a cabo obras de infraestructura vial, como la edificación y rehabilitación de puentes, mejorando la conectividad y seguridad del transporte. También se incluyen proyectos de desarrollo urbano y rural, como la socialización y mejora de parques, y la defensa del megaproyecto de agua y alcantarillado en 96 asentamientos humanos, cuyo cumplimiento potenciará la expansión económica y el nivel de vida de los habitantes. Por otro lado, se están realizando esfuerzos en la regularización de asentamientos humanos y la titulación de viviendas, proporcionando seguridad jurídica a los residentes. De tal modo, estas actividades llevan a la administración local a adoptar un enfoque alineado con las mejores prácticas de transparencia gubernamental, informando continuamente sobre los progresos. Esto no solo facilita la rendición de cuentas, sino que también puede aumentar la confianza pública (Ogie *et al.*, 2022). Si bien la seguridad ciudadana y el desarrollo de infraestructura son puntos clave para el progreso de una ciudad, el desarrollo económico y la participación ciudadana son elementos fundamentales en la comunidad. El desarrollo económico impulsa la creación de empleo, mejora la calidad de vida y fomenta un marco idóneo para la inversión y la creatividad. En este punto observó el esfuerzo de varias políticas para fomentar el desarrollo económico de Piura. Una de las principales políticas es la promoción del arte y la cultura, mediante el apoyo a artesanos y artistas locales, lo que no solo preserva el patrimonio cultural, sino que también impulsa la economía creativa.

Se observa un fuerte énfasis en la educación y formación para el emprendimiento, facilitando capacitaciones que preparan a los ciudadanos para iniciar y gestionar sus propios negocios. La coordinación interinstitucional es otra política destacada, donde la gerencia trabaja en conjunto con diversas instituciones para fortalecer el desarrollo económico y comercial de la provincia. También se prioriza la generación de oportunidades laborales, promoviendo empleos disponibles y conectando a la población con el mercado laboral. Por último, la valorización del patrimonio cultural, especialmente en el ámbito de la artesanía, muestra un compromiso con la preservación de técnicas tradicionales y la promoción de la identidad cultural local.

Por otro lado, la participación ciudadana robustece la democracia y fomenta la inclusión social, permitiendo que los residentes se involucren de manera activa en el proceso de toma de decisiones y en la ejecución de políticas públicas. En este contexto, la GDIS se ha enfocado en implementar políticas para el bienestar social de Piura. Una de las más importantes es la asistencia alimentaria, evidenciada por la distribución de canastas de alimentos a comedores populares, asegurando que las necesidades básicas de la población más vulnerable sean atendidas. La participación ciudadana también es una prioridad, con la convocatoria de la comunidad a participar en actividades y eventos organizados por la municipalidad, lo que fomenta la inclusión y la cohesión social. El reconocimiento y apoyo a la educación inicial es otra política destacada, subrayando la importancia de los programas de educación temprana para el desarrollo integral de los niños. En paralelo, la GCA ha priorizado políticas para asegurar un entorno limpio y sostenible en Piura. Entre las principales acciones se encuentra el control y sanción de infracciones ambientales, como las multas a empresas por no cumplir con las normativas. Además, se han implementado mejoras significativas en el sistema de alumbrado público, lo cual ha tenido un impacto positivo tanto en la seguridad como en la calidad de vida de la población. La gestión de residuos sólidos y el retiro de grandes cantidades de desechos en espacios públicos reflejan un compromiso con la limpieza urbana

y la salud pública. Se han implementado programas de educación y concientización ambiental, dirigidos especialmente a estudiantes, para fomentar una cultura de responsabilidad ambiental desde temprana edad. Estas iniciativas demuestran un enfoque integral en la protección del medio ambiente y el bienestar comunitario, complementando los esfuerzos en desarrollo social y participación ciudadana.

Por su parte, la GTMU trabaja en mejorar la infraestructura y la calidad del transporte en Piura. La colaboración con el gobierno central ha sido fundamental para la implementación de mejoras en el sistema de transporte y movilidad. La expansión y mejora de la infraestructura de transporte, como la ampliación de rutas de transporte público, han sido prioritarias (Cigu *et al.*, 2018). Los programas de educación vial para estudiantes y la capacitación continua de conductores de transporte público buscan promover la seguridad y mejorar la calidad del servicio. Asimismo, la Gerencia Municipal ha liderado importantes iniciativas en diversas áreas. La promoción del reciclaje y la gestión integral de residuos sólidos se han destacado, fomentando prácticas sostenibles y responsables entre la ciudadanía. Las actividades de limpieza y mantenimiento de espacios públicos, así como el control sanitario en cementerios, aseguran un entorno urbano limpio y saludable. También, se han implementado programas de capacitación para funcionarios públicos, mejorando sus competencias y la calidad del servicio brindado. La gestión eficiente de los parqueaderos municipales ha sido una prioridad, optimizando su uso y servicio (Risimati *et al.*, 2021).

En ese sentido, no todas las políticas deberían orientarse en infraestructura. Adoptar medidas prospectivas que aborden la preparación ante desastres, resiliencia comunitaria e impulsen la educación contribuiría a una mejor sociedad. La infraestructura es fundamental, pero la verdadera fortaleza de una comunidad reside en su capacidad para adaptarse y recuperarse ante adversidades. Promover la educación y la participación ciudadana fortalecerá la cohesión social y el desarrollo sostenible. Integrar políticas que fomenten la participación ciudadana permitirá una mayor inclusión y sentido de pertenencia entre los habitantes, lo que es crucial para la estabilidad a largo plazo. En esta dirección, consideramos que disponer de un enfoque integral que combine infraestructura, resiliencia y educación no solo mejorará la calidad de vida, sino que también garantizará un progreso equilibrado y sostenible para la comunidad de Piura.

5. Conclusiones

El objetivo de este estudio fue determinar las políticas prioritarias del gobierno local de Piura mediante el análisis de publicaciones en su página de Facebook, del 18 de abril al 8 de junio de 2024. Este análisis reveló una fuerte presencia de la GSC, FC y GRD, destacándose las subgerencias de Fiscalización y Control Municipal y Seguridad Ciudadana por su dinamismo en abordar problemas como el comercio ambulatorio y el transporte informal. La GRD se enfocó en la preparación y resiliencia ante desastres, necesitando más recursos para mejorar su efectividad. La GDTGI mostró una notable actividad en proyectos de infraestructura, como la mejora de redes de agua potable, alcantarillado y la construcción de puentes. Estas acciones, comunicadas continuamente a la ciudadanía, promueven la transparencia y aumentan la confianza pública. En desarrollo económico, la GDESC promovió el arte, la cultura, la capacitación para el emprendimiento y la creación de empleo, fortaleciendo la economía local y la identidad cultural, la participación ciudadana, un componente fundamental para la inclusión comunitaria y el afianzamiento del sistema democrático, fue priorizada por la GDIS, enfatizó la asistencia alimentaria y el apoyo a la educación inicial. La GCA se enfocó en políticas para un entorno limpio y sostenible, incluyendo el control de infracciones ambientales, mejora del alumbrado público y gestión de residuos sólidos, complementado con programas de educación ambiental para estudiantes. Por último, la GTMU se inclinó en la

infraestructura y calidad del transporte en Piura, en colaboración con el gobierno central, y la Subgerencia de Gestión Integral de Residuos Sólidos destacó por liderar las campañas de reciclaje, mantenimiento de espacios públicos y capacitación de funcionarios.

Se recomienda la creación de programas específicos para formalizar el comercio ambulatorio y mejorar el transporte público. Fortalecer la coordinación entre diferentes gerencias e instituciones e impulsar la intervención ciudadana en el proceso decisional que son áreas claves, con el fin de lograr un desarrollo sostenible y fortalecer la cohesión social en Piura. Como futura investigación, queda pendiente realizar un análisis comparativo entre la gestión anterior y la actual. Este estudio buscaría identificar diferencias y verificar si ambas administraciones han mantenido una línea coherente en sus políticas y acciones, con el objetivo de beneficiar a la población.

6. Referencias

- Alam, S. L. y Gill, A. Q. (2020). A social engagement framework for the government ecosystem: Insights from Australian government Facebook pages. *International Conference on Information Systems, ICIS 2020 - Making Digital Inclusive: Blending the Local and the Global*, 2114. https://aisel.aisnet.org/icis2020/digitization_in_cities/digitization_in_cities/8/
- Alarabiat, A., Soares, D. y Estevez, E. (2021). Determinants of citizens' intention to engage in government-led electronic participation initiatives through Facebook. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101537. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101537>
- Bagić Babac, M. (2023). Emotional showdown on social media: analyzing user reactions to the 2016 US presidential campaign. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 2514-9342. <https://doi.org/10.1108/GKMC-02-2023-0060>
- Chang, C. M., Salinas, G. T., Gamero, T. S., Schroeder, S., Vélez Canchanya, M. A. y Mahnaz, S. L. (2023). An Infrastructure Management Humanistic Approach for Smart Cities Development, Evolution, and Sustainability. *Infrastructures*, 8(9), 127. <https://doi.org/10.3390/INFRASTRUCTURES8090127>
- Cigu, E., Agheorghiesei, D. T., Gavriluță, A. F. y Toader, E. (2018). Transport Infrastructure Development, Public Performance and Long-Run Economic Growth: A Case Study for the Eu-28 Countries. *Sustainability*, 11(1), 67. <https://doi.org/10.3390/SU11010067>
- Godino, L. (2023). How to structure Microsoft Excel documents for systematic reviews. *Nurse Researcher*, 31(1), 40-46. <https://doi.org/10.7748/nr.2023.e1866>
- Hrůzová, L. y Hrůza, F. (2021). Local government communication: Reaching out through Facebook. *Lex Localis*, 19(2), 217-243. [https://doi.org/10.4335/19.2.217-241\(2021\)](https://doi.org/10.4335/19.2.217-241(2021))
- Karnalim, O., Ayub, M., Wijanto, M. C. y Hermans, F. (2024). Does Hedy, the Gradual Programming Language Help Computing Undergraduates to Learn Programming? *Lecture Notes in Networks and Systems*, 901, 187-198. https://doi.org/10.1007/978-3-031-53022-7_19
- Molina Rodríguez-Navas, P., Medranda Morales, N. y Muñoz Lalinde, J. (2021). Transparency for Participation through the Communication Approach. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 10(9), 586. <https://doi.org/10.3390/IJGI10090586>

- Mu, R., Li, Y. y Fu, Y. (2018). Can Government Communication Facilitate Policy Understanding Toward Energy Conservation? Evidence from an Old Industrial Base in China. *Sustainability*, 10(9), 3222. <https://doi.org/10.3390/SU10093222>
- Nimbagal, S. V., Panda, A., Kulkarni, S., Bilebhavi, S. y Hiremath, G. S. (2023). Revolutionizing government communication: A framework for harnessing the power of social media. In *Global Perspectives on Social Media Usage Within Governments* (pp. 257-275). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-7450-1.ch017>
- Ogie, R. I., James, S., Moore, A., Dilworth, T., Amirghasemi, M. y Whittaker, J. (2022). Social media use in disaster recovery: A systematic literature review. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 70, 102783. <https://doi.org/10.1016/J.IJDRR.2022.102783>
- Paiva Dias, G. (2022). Local governments on Facebook: What content encourages citizen participation and what type of municipalities post it the most? *ACM International Conference Proceeding Series*, 242-247. <https://doi.org/10.1145/3560107.3560147>
- Peña Cáceres, O. J. M., More More, M. A., Nima, R. E. y Marchan, H. S. (2023). Artificial neural network model for the prediction of the “El Niño” phenomenon in the region of Piura (Peru). *TECHNO Review. International Technology, Science and Society Review / Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 13(4). <https://doi.org/10.37467/revtechno.v13.4815>
- Ramírez, I. J., Lee, J. y Grady, S. C. (2018). Mapping Multi-Disease Risk during El Niño: An Ecosyndemic Approach. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2018, Vol. 15, Page 2639, 15(12), 2639. <https://doi.org/10.3390/IJERPH15122639>
- Ravenda, D., Valencia-Silva, M. M., Argiles-Bosch, J. M. y García-Blandón, J. (2022). The strategic usage of Facebook by local governments: A structural topic modelling analysis. *Information and Management*, 59(8), 103704. <https://doi.org/10.1016/j.im.2022.103704>
- Ravenda, D., Valencia-Silva, M. M., Argiles-Bosch, J. M. y García-Blandón, J. (2023). COVID-19 Communication Management on Facebook Pages of Local Governments. *Administration and Society*, 55(7), 1290-1333. <https://doi.org/10.1177/00953997231165258>
- Risimati, B., Gumbo, T. y Chakwizira, J. (2021). Spatial Integration of Non-Motorized Transport and Urban Public Transport Infrastructure: A Case of Johannesburg. *Sustainability*, 13(20), 11461. <https://doi.org/10.3390/SU132011461>
- Saroj, A. y Pal, S. (2023). E-governance through social media: an analysis on the use of Facebook and Twitter by Indian Government. *Electronic Government*, 19(3), 304-331. <https://doi.org/10.1504/EG.2023.130585>
- Sawalha, I. H. S., Jraisat, L. E. y Al-Qudah, K. A. M. (2013). Crisis and disaster management in Jordanian hotels: Practices and cultural considerations. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 22(3), 210-228. <https://doi.org/10.1108/DPM-09-2012-0101>
- Sawalha, S., Al-Jamal, M. y Abu-Shanab, E. (2019). The influence of utilising Facebook on e-government adoption. *Electronic Government*, 15(1), 1-20. <https://doi.org/10.1504/EG.2019.096573>

Yavetz, G. y Aharony, N. (2023). Information under lockdown: A content analysis of government communication strategies on Facebook during the COVID-19 outbreak. *Heliyon*, 9(4), e15562. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15562>

Zhong, M., Xiao, L., Zhang, Q. y Jiang, T. (2021). Risk Perception, Risk Communication, and Mitigation Actions of Flash Floods: Results from a Survey in Three Types of Communities. *Sustainability*, 13(22), 12389. <https://doi.org/10.3390/SU132212389>

CONTRIBUCIONES DE AUTORES/AS, FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

Contribuciones de los/as autores/as:

Conceptualización: Peña-Cáceres, Gino; **Software:** Silva-Marchan, Henry; **Validación:** Ortiz-Castro, Gerardo; **Análisis formal:** Peña-Cáceres, Oscar; **Curación de datos:** Espinoza-Nima, Rudy; **Redacción-Preparación del borrador original:** Peña-Cáceres, Gino; **Redacción-Revisión y Edición:** Peña-Cáceres, Gino y Peña-Cáceres, Oscar; **Visualización:** Silva-Marchan, Henry; **Supervisión:** Peña-Cáceres, Oscar; **Administración de proyectos:** Peña-Cáceres, Oscar; **Todos los/as autores/as han leído y aceptado la versión publicada del manuscrito:** Peña-Cáceres, Oscar; Silva-Marchan, Henry; Espinoza-Nima, Rudy; Peña-Cáceres, Gino y Ortiz-Castro, Gerardo.

Financiación: Esta investigación no recibió financiamiento externo.

Agradecimientos: Municipalidad Provincial de Piura, Perú.

AUTOR/ES:

Oscar Peña-Cáceres:

Universidad César Vallejo, Piura, Perú.

Doctor en Tecnologías de la Información y Comunicaciones por la UNP. Becado por el Gobierno Peruano en el año 2022 para realizar estudios de Doctorado en Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Computación en la Universitat de València, España. Investigador RENACYT y Docente en la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, Piura. Lidero un equipo de investigación desde el año 2021.

openac@ucvvirtual.edu.pe

Índice H: 2

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-8159-7560>

Scopus ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57221234507>

Henry Silva-Marchan:

Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú.

Egresado del Doctorado en Tecnologías de la Información y Comunicaciones por la UNP. Máster en Big Data por la Universidad Internacional de Andalucía, España. Investigador RENACYT y Docente del Departamento de Matemática Estadística e Informática de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes. Integrante del equipo de investigación con colegas de la UNP desde el año 2021.

hsilvam@untumbes.edu.pe

Índice H: 2

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-9928-9945>

Scopus ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=58033954500>

Rudy Espinoza-Nima:

Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.

Docente de la Facultad de Ciencias adscrito al departamento académico de Física de la Universidad Nacional de Piura en la categoría de Asociado, con 20 años de experiencia docente universitaria.

respinoza@unp.edu.pe

Índice H: 1

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-5602-8921>

Scopus ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=58619601800>

Gino Peña-Cáceres:

Universidad César Vallejo, Piura, Perú.

Estudiante del quinto ciclo de la carrera profesional de Estomatología. Actualmente participo en prácticas clínicas supervisadas, atendiendo a pacientes bajo la guía de doctores especializados. He participado en seminarios, talleres, congresos, conferencias y jornadas científicas. Apasionado por la investigación científica, me interesa explorar nuevas técnicas y áreas de conocimiento con el propósito de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

gpenaca@ucvvirtual.edu.pe

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0003-2621-8182>

Gerardo Ortiz-Castro:

Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú.

Docente de la Facultad de Ciencias Económicas adscrito al departamento académico de Matemática Estadística e Informática de la Universidad Nacional de Tumbes con más de 20 años de experiencia. Profesor Principal en la Universidad Nacional de Tumbes, Ingeniero Industrial y Magister en Docencia Universitaria. Estudios avanzados en Doctorado en Ingeniería Ambiental y Máster en Economía, Finanzas y Computación en España. Experto en software matemático y estadístico (Matlab, Stata, Eviews, Python), sistemas de gestión de calidad, gestión por procesos, optimización, Big Data y marketing digital.

gortizc@untumbes.edu.pe

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-9975-128X>