



— Universidad —  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y  
HOTELERÍA

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Estrategia de comunicación externa para la gestión de la experiencia del  
usuario de la plataforma PRESET 2 del Programa Mejoramiento Integral de  
Barrios (PMIB) - 2021

Para optar el título profesional de

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**AUTOR**

Saravia Vega, Carol Marlen Estefanie

**ASESOR**

Mg. Márquez Buitrón, Ronald Arturo

**Lima, febrero de 2023**

## Estrategia de comunicación PMIB

### INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[www3.vivienda.gob.pe](http://www3.vivienda.gob.pe)

Fuente de Internet

2%

2

[repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

3

[cdn.www.gob.pe](http://cdn.www.gob.pe)

Fuente de Internet

1%

4

[tesis.pucp.edu.pe](http://tesis.pucp.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

1%

6

[repositorio.ug.edu.ec](http://repositorio.ug.edu.ec)

Fuente de Internet

1%

7

[ww3.vivienda.gob.pe](http://ww3.vivienda.gob.pe)

Fuente de Internet

1%

8

[www.dspace.uce.edu.ec](http://www.dspace.uce.edu.ec)

Fuente de Internet

1%

9

[repositorio.usmp.edu.pe](http://repositorio.usmp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

## RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El presente trabajo de suficiencia profesional, está orientado al diseño de la estrategia de comunicación externa para la gestión de la experiencia del usuario de la plataforma de registro, evaluación y seguimiento de expedientes técnicos (PRESET 2) del Programa Mejoramiento Integral de Barrios (PMIB) del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), la cual es una plataforma digital que simplifica los procedimientos, agiliza el tiempo y optimiza la revisión de los expedientes técnicos de los proyectos de infraestructura vial y equipamiento urbano con transparencia. El trabajo expone las acciones de comunicación externa que fueron aplicadas en el contexto de las relaciones públicas, como la coordinación con entidades estatales y público objetivo (autoridades y personal técnico de los gobiernos municipales); así como en el entorno del marketing, como la promoción del lanzamiento y publicidad para la difusión de la PRESET 2.

En conclusión, se aprecia que la estrategia aplicada se enfocó en dos aspectos de la experiencia del usuario, como la plataforma vivencial, la cual se enfoca en la comprensión de las necesidades del público objetivo y la construcción del posicionamiento de la plataforma en la mente del usuario; así como la experiencia digital, la cual se centra en la asistencia al usuario y las interacciones propias de la participación del usuario.

***Palabras clave:*** Comunicación externa, Experiencia del usuario, Plataforma digital, Público objetivo, Usuario.

## ABSTRACT AND KEYWORDS

This work of professional competence is oriented to the design of the external communication strategy for the management of the user experience of the platform for registration, evaluation and monitoring of technical files (PRESET 2) of the Integral Improvement of Neighborhoods Program (PMIB) of the Ministry of Housing, Construction and Sanitation (MVCS), which is a digital platform that simplifies procedures, streamlines time and optimizes the review of technical files of road infrastructure and urban equipment projects with transparency. The work exposes the external communication actions that were applied in the context of public relations, such as the coordination with state entities and target public (authorities and technical staff of municipal governments); as well as in the marketing environment, such as the promotion of the launch and publicity for the dissemination of PRESET 2.

In conclusion, it can be seen that the strategy applied focused on two aspects of the user experience, such as the experiential platform, which focuses on understanding the needs of the target audience and building the positioning of the platform in the user's mind; as well as the digital experience, which focuses on user assistance and the interactions inherent to user participation.

**Keywords:** External communication, User experience, Digital platform, Target audience, User.