



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática**

**Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas**

**Análisis y diseño de un prototipo CRM para el  
Policlínico Santos**

**TESINA**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

**AUTOR**

Harold BENITES QUISPE

Maribel Máxima LOPEZ JARA

**ASESOR**

José Isaac ESCAJADILLO MUÑOA

Lima, Perú

2015

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**ANÁLISIS Y DISEÑO DE UN PROTOTIPO CRM PARA EL**  
**POLICLINICO SANTOS**

Autor: BENITES QUISTE, HAROLD - LOPEZ JARA, MARIBEL MAXIMA  
Asesor: ESCAJADILLO MUÑOA, JOSE ISAAC  
Título: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas  
Fecha: Abril 2015

---

## **RESUMEN**

El presente estudio abarca el análisis y diseño de un prototipo CRM para el Policlínico Santos que tiene como objetivo reducir los reclamos que los pacientes realizan.

Se analizó el problema y la situación actual del centro de salud con enfoque BPM el cual permitió identificar oportunidades de mejora en los procesos de negocio además de una base para definir un sistema CRM que cumpla con los requerimientos necesarios del policlínico para mejorar la atención al paciente.

Se exponen los principales conceptos involucrados en todo el análisis y diseño del prototipo.

Asimismo, se investigó y evaluó sobre los modelos, metodologías que hacen posible que el sistema CRM esté alienado a los objetivos de la organización y a los factores críticos que se deben tener en cuenta para asegurar una implementación exitosa.

**Palabra claves:** CRM, pacientes, centro de salud, BPM, BPMN.

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**ANALYSIS AND DESIGN OF A PROTOTYPE CRM FOR SANTOS  
POLYCLINIC**

Author: BENITES QUISTE, HAROLD - LOPEZ JARA, MARIBEL MAXIMA

Adviser: ESCAJADILLO MUÑOA, JOSE ISAAC

Title: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Date: Abril 2015

---

**ABSTRACT**

This study covers the analysis and design of a CRM prototype for the Polyclinic Santos in order to reduce complaints that patients perform.

The problem and the current status of the health center with BPM approach which identified opportunities to improve business processes analyzed addition of a base to define a CRM system that meets the necessary requirements clinic to improve patient care.

The main concepts involved throughout the analysis and design of the prototype are presented.

It was also investigated and evaluated on the models, methodologies that enable the CRM system is alienated organizational objectives and critical factors to consider to ensure a successful implementation.

**Key words:** CRM, patients, health center, BPM, BPMN.