

## INTRODUCCIÓN

Lo primero que debemos hacer es definir lo que constituye el proceso de reingeniería. Éste proceso constituye una recreación y reconfiguración de las actividades y procesos de la empresa, lo cual implica volver a crear y configurar de manera radical él o los sistemas de la compañía a los efectos de lograr incrementos significativos, y en un corto período de tiempo, en materia de rentabilidad, productividad, tiempo de respuesta, y calidad, lo cual implica la obtención de ventajas competitivas.

Por la concepción de Reingeniería señalada se presenta este proyecto basado en Sociedad Financiera Global en el cual se tiene por objetivos principales optimizar el proceso crítico de la institución, refrescar la imagen y obtener excelencia en el servicio al cliente. Para la consecución de estos objetivos se ha desarrollado una investigación de mercado en la que se obtendrá los gustos y preferencias del cliente objetivo, la percepción que tienen las concesionarias sobre la institución y la creación de productos potenciales. Además para el rediseño del proceso se ha incurrido en herramientas tales como benchmarking, diagrama causa-efecto, diagrama de relaciones entre otros.