

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	4
I. Planteamiento del problema.....	7
II. Objetivos.....	9
III. Antecedentes.....	10
IV. Metodología.....	11
V. Alcances.....	13
VI. Desarrollo de la metodología.....	14
I.    Análisis contexto externo.....	14
II.   Análisis contexto interno.....	16
III.  Análisis de valor marginal de internalizar/externalizar.....	18
IV.   Análisis de sensibilidad.....	32
VII. Estrategia de externalización: integración vs especialización.....	36
VIII. Condiciones previas empresa mandante.....	38
IX. Diagnóstico organizacional y recomendaciones.....	39
Conclusiones.....	43
Bibliografía.....	44