

## Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	ii
Índice de ilustraciones.....	v
Índice de tablas.....	vi
1 Introducción.....	1
1.1 Descripción del tema a abordar y las preguntas claves a responder.....	2
1.2 Objetivos y resultados esperados.....	3
1.2.1 Objetivo General.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
1.2.3 Resultados Esperados.....	3
1.3 Alcance.....	3
2 Marco conceptual.....	4
2.1 Estructuras de Líneas de Negocio.....	4
2.1.1 Producto.....	4
2.1.2 Implementación.....	5
2.1.3 Soporte.....	5
2.1.4 Desarrollo.....	5
2.2 Centro de Servicios Compartidos.....	5
3 Diagnóstico.....	6
3.1 La Empresa.....	6
3.1.1 Caracterización de la Empresa.....	6
3.1.2 Visión y Misión.....	6
3.1.3 Tipo de Estrategia.....	6
3.1.4 Ventaja Competitiva.....	7
3.1.5 Línea de productos y servicios.....	7
3.1.6 Factores Críticos de Éxito.....	7
3.2 Descripción del mercado de clientes.....	8
3.2.1 Industria de Viajes.....	8
3.2.2 Características de los clientes.....	9
3.2.3 Ejemplos de clientes.....	9
3.3 Situación de la empresa en la región.....	10

3.3.1	Proyección de crecimiento comercial para la región.....	11
3.4	Implementación de proyectos actual .....	11
3.4.1	Modelo de implementación actual .....	12
3.4.2	Iniciación del Proyecto.....	12
3.4.3	Fase de Definición .....	12
3.4.4	Fase de Ejecución .....	13
3.4.5	Modelo de soporte actual .....	13
3.4.6	Herramientas tecnológicas .....	14
3.5	Problemática de los Proyectos en la región .....	14
3.5.1	Estructura actual.....	14
3.5.2	Perfiles del equipo de proyecto on-site.....	16
3.6	Evaluación político-económico de países de la región con presencia actual ....	19
3.6.1	Brasil.....	19
3.6.2	Chile .....	20
3.6.3	Resumen de características de los países .....	21
3.7	Mercado Laboral TI .....	22
3.7.1	Nivel de salario .....	22
3.7.2	Tendencias del mercado laboral TI.....	23
3.8	Benchmark otras empresas con estructuras en la región .....	24
3.8.1	WIPRO .....	24
3.8.2	Tata Consultancy Services .....	25
3.8.3	SABRE .....	25
3.8.4	Resumen .....	26
4	Síntesis del diagnóstico.....	26
4.1	Opciones estratégicas de Modelo Centralizado .....	26
4.1.1	Modelo Actual.....	27
4.1.2	Modelo centralizado en la región .....	27
4.2	Análisis FODA.....	28
4.2.1	Modelo Actual.....	28
4.2.2	Modelo centralizado en Latino América.....	29
4.2.3	Comparativa FODA .....	31
4.3	Identificación de los factores críticos de éxito para una nueva estructura .....	32

5	Definición del modelo centralizado.....	32
5.1	Propuesta de valor del modelo a la empresa .....	32
5.1.1	Gestión centralizada .....	33
5.1.2	Eficiente uso de los recursos .....	33
5.1.3	Gestión del talento.....	33
5.1.4	Cercana relación con el cliente.....	34
5.2	Definición de estructura organizacional en la región .....	34
5.3	Relación de la estructura con las líneas de negocio .....	35
5.4	Perfiles claves para los roles en la estructura .....	35
5.5	Responsabilidades claves de la estructura .....	36
5.6	Herramientas tecnológicas a utilizar.....	36
5.7	Definición de modelo de negocio para financiamiento del modelo centralizado.....	37
5.8	Implicancias y riesgos .....	37
5.9	Protocolo de Transición.....	38
5.10	Plan para implementación.....	39
6	Evaluación económica .....	41
6.1	Inversión requerida.....	42
6.2	Costos .....	43
6.3	Beneficios.....	44
6.4	Business Case .....	45
6.5	Análisis de sensibilidad en base a escenarios .....	46
7	Conclusiones y recomendaciones.....	47
7.1	Sobre el plan de negocios.....	47
7.2	Benchmark con compañías de la región .....	47
7.3	Selección de países .....	48
7.4	Desafíos del mercado laboral.....	48
7.5	Externalidades positivas.....	49
7.6	Riesgos .....	49
7.7	Puntos no considerados.....	49
7.8	Recomendación .....	50
8	Bibliografía .....	52
9	Anexos .....	55