

**CASO DE ESTUDIO: DirecTV**  
**Análisis del CAME**  
**FORTALEZAS - AMENAZAS - (DEFENSIVAS)**

FORTALEZAS		AMENAZAS		COD		ESTRATEGIAS
F1	Know-how técnico diferenciador en instalaciones a más de 4000 msnm	A1	Dependencia económica 100% de DIRECTV LLC (comisiones únicas)	E1-FA	F1+A3	Crear combo promocional "DIRECTV + Chromecast" para que clientes accedan a Netflix/Prime sin perder servicio satelital
F2	Personal técnico especializado con estabilidad >3 años y rotación <1%	A2	Rotación crítica 35% anual (3.5% mensual) en área comercial	E2-FA	F3+A8	Garantizar instalación en máximo 72 horas en agencias propias vs 5-7 días de Movistar/Claro, usando red distribuida como ventaja
F3	Red de 13 agencias propias distribuidas estratégicamente en 7 departamentos	A3	OTT (Netflix, Disney+, Prime, HBO Max) como sustitutos directos	E3-FA	F2+A2	Implementar bono de permanencia semestral para técnicos (S/500) condicionado a cumplimiento de KPIs de calidad
F4	Logística de última milla efectiva en zonas rurales y urbanas extremas	A4	Barreras bajas para entrada de OTT y TV por IP al mercado	E4-FA	F5+A1	Solicitar a DIRECTV LLC participación en comisiones por servicios adicionales (mantenimiento, mudanzas) para diversificar ingresos
F5	Liderazgo sólido y trayectoria (14 años de operación)	A5	Código Protección al Consumidor: derecho a retracto aumenta cancelaciones	E5-FA	F7+A7	Constituir reserva financiera del 5% de utilidades mensuales para cubrir 3 meses de operación ante cambios en comisiones
F6	Expansión territorial controlada (75% crecimiento calculado 2021-2022)	A6	TV por IP de telcos (Movistar, Claro) con servicios convergentes	E6-FA	F4+A9	Instalar sistema de respaldo eléctrico básico (UPS) en agencias rurales clave para operar durante cortes de luz frecuentes
F7	14 años de operación continua con solvencia financiera demostrada	A7	DIRECTV controla unilateralmente comisiones y condiciones contractuales	E7-FA	F6+A4	Comunicar en campañas que TV satelital funciona sin internet, diferenciándose de TV por IP que depende de conectividad estable
F8	Estrategia comercial multicanal: PULL y PUSH	A8	Competencia directa con Movistar, Claro, Bitel en convergentes	E8-FA	F10+A10	Monitorear precios de competencia semanalmente usando benchmarking simple (visitas a tiendas, web scraping básico)
F9	Rotación mínima <0.5% en área administrativa y <1% en operaciones	A9	Acceso limitado a energía eléctrica estable en zonas rurales remotas	E9-FA	F8+A5	Incluir cláusula clara de derecho a retracto en contratos con explicación verbal obligatoria del asesor, mejorando transparencia
F10	Sistema de gestión por indicadores: PCL 94%, EPA, Show Time, SIM30	A10	Comparación fácil de precios entre operadores presiona márgenes	E10-FA	F9+A6	Ofrecer migración gratuita desde Movistar/Claro con instalación sin costo adicional si el cliente firma contrato mínimo 12 meses