

# CASO DE ESTUDIO: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

## Análisis del CAME

### DEBILIDADES - AMENAZAS - (SUPERVIVENCIA)

DEBILIDADES		AMENAZAS		COD		ESTRATEGIAS
D1	Alta rotación comercial 3.5% mensual sin programa de retención	A1	Dependencia económica 100% de DIRECTV LLC (comisiones únicas)	E1-DA	D1+A2	Implementar bono de retención trimestral (S/300-500) para vendedores que cumplan meta y permanezcan 6+ meses en la empresa
D2	Toma de decisiones centralizada en gerencia general limita agilidad operativa	A2	Rotación crítica 35% anual (3.5% mensual) en área comercial	E2-DA	D2+A7	Crear reunión gerencial semanal de 60 min para decisiones rápidas ante comunicados de DIRECTV, reduciendo tiempo de respuesta
D3	Procesos operativos no totalmente sistematizados - dependencia de gestión manual	A3	OTT (Netflix, Disney+, Prime, HBO Max) como sustitutos directos	E3-DA	D3+A1	Renegociar con DIRECTV LLC un esquema de comisión mínima garantizada (80% del promedio) para proteger flujo de caja ante variaciones
D4	Sistema SOP sin funcionalidades CRM avanzadas	A4	Barreras bajas para entrada de OTT y TV por IP al mercado	E4-DA	D4+A8	Implementar hoja de seguimiento compartida en Google Sheets para identificar clientes en riesgo de cancelación y actuar preventivamente
D5	SOP sin automatización de comisiones comerciales - cálculo manual en Excel	A5	Código Protección al Consumidor: derecho a retracto aumenta cancelaciones	E5-DA	D5+A2	Crear checklist de onboarding comercial de 2 semanas con acompañamiento de vendedor senior, acelerando productividad de nuevos
D6	Integración manual entre sistemas - falta de interoperabilidad automatizada	A6	TV por IP de telcos (Movistar, Claro) con servicios convergentes	E6-DA	D6+A10	Contratar consultor freelance por proyecto (S/3,000-5,000) para conectar sistema SOP con facturación en 60 días
D7	Análisis de datos mediante procesos manuales en Excel sin BI	A7	DIRECTV controla unilateralmente comisiones y condiciones contractuales	E7-DA	D7+A4	Crear reporte semanal simple en Excel sobre instalaciones por zona y tipo de servicio para identificar oportunidades territoriales
D8	Gestión documental predominantemente física y manual	A8	Competencia directa con Movistar, Claro, Bitel en convergentes	E8-DA	D8+A5	Implementar firma digital gratuita (DocuSign free trial o alternativa peruana) para acelerar proceso de contratación y retracto
D9	Dependencia de conocimiento tácito del personal clave	A9	Acceso limitado a energía eléctrica estable en zonas rurales remotas	E9-DA	D9+A9	Crear manual técnico básico en PDF con fotos y pasos para instalaciones complejas, reduciendo dependencia de técnicos específicos
D10	Gestión de flota vehicular propia: 12 unidades implican costos fijos operativos	A10	Comparación fácil de precios entre operadores presiona márgenes	E10-DA	D10+A6	Usar Google Maps para planificar rutas de instalación diarias, agrupando servicios por zona y reduciendo kilometraje 15-20%