

CASO DE ESTUDIO: DIRECTV
Análisis del CAME
RESULTADOS (CORREGIR - AFRONTAR - MANTENER - EXPLORAR)

ANÁLISIS EXTERNO			
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
ANALISIS INTERNO	FORTALEZAS	E1-FO Organizar eventos de viewing parties en agencias principales para partidos importantes (Liga 1, Eliminatorias), ofreciendo promociones de instalación el mismo día	E1-FA Crear combo promocional "DIRECTV + Chromecast" para que clientes accedan a Netflix/Prime sin perder servicio satelital
		E2-FO Abrir 2 nuevas agencias en capitales de provincia cercanas aprovechando migración rural-urbana y red existente	E2-FA Garantizar instalación en máximo 72 horas en agencias propias vs 5-7 días de Movistar/Claro, usando red distribuida como ventaja
		E3-FO Ofrecer servicio técnico especializado post-venta (mantenimiento preventivo anual) para instalaciones >3,800 msnm, creando ingreso recurrente	E3-FA Implementar bono de permanencia semestral para técnicos (\$500) condicionado a cumplimiento de KPIs de calidad
		E4-FO Implementar stand de ventas en mercados mayoristas y ferias distritales usando modelo prepago sin garantías bancarias	E4-FA Solicitar a DIRECTV LLC participación en comisiones por servicios adicionales (mantenimiento, mudanzas) para diversificar ingresos
		E5-FO Participar en licitaciones MTC para instalaciones masivas en programas de conectividad rural usando experiencia en el liderazgo	E5-FA Constituir reserva financiera del 5% de utilidades mensuales para cubrir 3 meses de operación ante cambios en comisiones
		E6-FO Crear página de Facebook/Instagram con contenido deportivo diario y botón de WhatsApp Business para ventas directas	E6-FA Instalar sistema de respaldo eléctrico básico (UPS) en agencias rurales clave para operar durante cortes de luz frecuentes
		E7-FO Expandir cobertura en distritos periféricos de Arequipa y Cusco donde clase media emergente busca TV satelital accesible	E7-FA Comunicar en campañas que TV satelital funciona sin internet, diferenciándose de TV por IP que depende de conectividad estable
		E8-FO Exportar reportes de gestión actuales (PCL, EPA) a Excel automatizado básico para análisis semanal de desempeño por agencia	E8-FA Monitorear precios de competencia semanales usando benchmarking simple (visitas a tiendas, web scraping básico)
		E9-FO Ofrecer descuento corporativo a empresas mineras/agricolas que contraten 10+ instalaciones, reduciendo dependencia	E9-FA Incluir cláusula clara de derecho a retracto en contratos con explicación verbal obligatoria del asesor, mejorando transparencia
		E10-FO Capacitar equipo comercial en argumentación técnica sobre ventajas del contenido deportivo exclusivo DIRECTV vs streaming	E10-FA Ofrecer migración gratuita desde Movistar/Claro con instalación sin costo adicional si el cliente firma contrato mínimo 12 meses
ANALISIS INTERNO	DEBILIDADES	E1-DO Contratar e implementar CRM básico cloud (Zoho CRM o Bitrix24 versión gratuita) para centralizar base de clientes de 6 sistemas	E1-DA Implementar bono de retención trimestral (\$300-500) para vendedores que cumplan meta y permanezcan 6+ meses en la empresa
		E2-DO Usar plantilla Excel automatizada con macros para calcular comisiones comerciales semanalmente, reduciendo errores manuales	E2-DA Crear reunión general semanal de 60 min para decisiones rápidas ante comunicados de DIRECTV, reduciendo tiempo de respuesta
		E3-DO Recutar vendedores de la región sur con plan de comisiones progresivas (8%, 10%, 12%) por permanencia, atacando rotación local	E3-DA Renegociar con DIRECTV LLC un esquema de comisión mínima garantizada (80% del promedio) para proteger flujo de caja ante variaciones
		E4-DO Postular a programas de cofinanciamiento MTC para instalaciones rurales donde costos operativos son más altos	E4-DA Implementar hoja de seguimiento compartida en Google Sheets para identificar clientes en riesgo de cancelación y actuar preventivamente
		E5-DO Delegar decisiones de descuentos hasta 10% a supervisores de agencia para agilizar ciertos comerciales sin esperar gerencia	E5-DA Crear checklist de onboarding comercial de 2 semanas con acompañamiento de vendedor senior, acelerando productividad de nuevos
		E6-DO Contratar practicante de ingeniería de sistemas para crear reportes automatizados en Google Sheets conectados a base de datos	E6-DA Contratar consultor freelance por proyecto (\$3,000-5,000) para conectar sistema SOP con facturación en 60 días
		E7-DO Digitalizar contratos usando Google Drive con carpetas por agencia y cliente, eliminando archivos físicos paulatinamente	E7-DA Crear reporte semanal simple en Excel sobre instalaciones por zona y tipo de servicio para identificar oportunidades territoriales
		E8-DO Conectar SOP con sistema de inventarios usando Zapier (plan básico) para actualización automática de materiales instalados	E8-DA Implementar firma digital gratuita (DocuSign free trial o alternativa peruana) para acelerar proceso de contratación y retracto
		E9-DO Evaluar leasing operativo con empresas locales para renovar 4 vehículos más antiguos, reduciendo costos de reparación	E9-DA Crear manual técnico básico en PDF con fotos y pasos para instalaciones complejas, reduciendo dependencia de técnicos específicos
		E10-DO Designar técnico senior como "referente de conocimiento" con bono mensual adicional por documentar procedimientos en instalaciones complejas	E10-DA Usar Google Maps para planificar rutas de instalación diarias, agrupando servicios por zona y reduciendo kilometraje 15-20%