

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

		ANÁLISIS EXTERNO			
		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
ANÁLISIS 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 semanalmente usando benchmarking simple (visitas a tiendas, web scraping básico)
		E9-FO	Ofrecer descuento corporativo a empresas mineras/agrícolas 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
	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 gerencial semanal de 60 min para decisiones rápidas ante comunicados de DIRECTV, reduciendo tiempo de respuesta
		E3-DO	Reclutar 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 cierres 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%