

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

FORTALEZAS		AMENAZAS		COD		ESTRATEGIAS	
<b>F1</b>	Know-how técnico diferenciador en instalaciones a más de 4000 msnm	<b>A1</b>	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	
<b>F2</b>	Personal técnico especializado con estabilidad >3 años y rotación <1%	<b>A2</b>	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	
<b>F3</b>	Red de 13 agencias propias distribuidas estratégicamente en 7 departamentos	<b>A3</b>	OTT (Netflix, Disney+, Prime, HBO Max) como sustitutos directos	E3-FA	F2+A2	Implementar bono de permanencia semestral para técnicos (\$/500) condicionado a cumplimiento de KPIs de calidad	
<b>F4</b>	Logística de última milla efectiva en zonas rurales y urbanas extremas	<b>A4</b>	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	
<b>F5</b>	Liderazgo sólido y trayectoria (14 años de operación)	<b>A5</b>	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	
<b>F6</b>	Expansión territorial controlada (75% crecimiento calculado 2021-2022)	<b>A6</b>	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	
<b>F7</b>	14 años de operación continua con solvencia financiera demostrada	<b>A7</b>	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	
<b>F8</b>	Estrategia comercial multicanal: PULL y PUSH	<b>A8</b>	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)	
<b>F9</b>	Rotación mínima <0.5% en área administrativa y <1% en operaciones	<b>A9</b>	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	
<b>F10</b>	Sistema de gestión por indicadores: PCL 94%, EPA, Show Time, SIM30	<b>A10</b>	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	