



MUEBLES DEL FUTURO

Caso de Estudio 1

Muebles del Futuro: Reorganizando el Equipo de Ventas

Antecedentes

Muebles del Futuro vende muebles inteligentes y sostenibles en tiendas físicas y en línea. Su estructura actual es **jerárquica**:

Director Comercial → Jefes Regionales → Vendedores.

Problemas actuales

- Respuesta lenta a clientes online.
- Vendedores desmotivados: sienten que no tienen poder de decisión.
- La IA se usa solo para reportes mensuales, no para pronosticar ni personalizar.

Reto

La dirección quiere **aumentar ventas en un 25 % en 12 meses**. Pide rediseñar la estructura de ventas para ser más **colaborativa o ágil** e integrar **IA en procesos clave**.

Actividad en Clase

Tiempo total: 50 minutos

1. Analicen (10 min)

- ✓ Ventajas y desventajas del modelo jerárquico actual.
- ✓ Diferencias básicas entre:
 - **Jerárquico:** mando de arriba abajo.
 - **Colaborativo:** todos opinan y deciden en conjunto.
 - **Ágil:** equipos pequeños, decisiones rápidas, mejora continua.

2. Diseñen (30 min)

- ✓ Elijan el modelo que mejor se adapte (colaborativo, ágil o mezcla).
- ✓ Dibujen un **organigrama simple** o esquema de roles.
- ✓ Indiquen 2–3 **acciones de IA** que integrarán (ej.: chatbots de ventas, IA para pronosticar demanda, recomendación de productos).

3. Impacto (10 min)

- Expliquen cómo su propuesta mejorará:
 - Velocidad de respuesta al cliente.
 - Motivación y rendimiento del equipo.
 - Ventas en línea.

Preguntas Guía

- ¿Qué tareas actuales se pueden automatizar con IA?
- ¿Cómo motivar a los vendedores si se reduce la jerarquía?
- ¿Qué métricas usarían para medir el éxito (ej. tiempo de respuesta, ventas mensuales, satisfacción del cliente)?

Entregable:

Un **organigrama o esquema** en una hoja, más 3 puntos clave que expliquen:

- Tipo de estructura propuesta.
- Uso de IA.
- Beneficios esperados.

Presentación final:

Cada equipo debe exponer su propuesta en una **presentación de máximo 3 minutos**.