



MUEBLES DEL FUTURO

Caso de Estudio 4

Muebles del Futuro: Indicadores Clave de Desempeño en Ventas con IA

Antecedentes

Muebles del Futuro S.A. ha crecido en Nicaragua, Honduras, El Salvador y Guatemala, pero su gestión comercial sigue siendo intuitiva y sin métricas claras. Los vendedores reportan ventas de manera informal, no existen indicadores definidos y la gerencia carece de datos en tiempo real para tomar decisiones estratégicas.

La dirección busca implementar un sistema de KPIs apoyado en IA que permita monitorear el desempeño, optimizar recursos y anticipar la demanda, con el fin de sostener su crecimiento en Centroamérica y abrir mercado en México.

Problemas actuales

- No existen indicadores de desempeño para vendedores, territorios ni clientes.
- Se toman decisiones basadas en percepciones, no en datos.
- La falta de métricas impide identificar oportunidades o problemas a tiempo.
- La empresa no utiliza IA para análisis predictivo ni recomendaciones.

Reto

La dirección quiere un modelo que:

1. Defina KPIs clave de ventas (ej. ventas por territorio, costo de adquisición de cliente, tiempo promedio de cierre, tasa de recompra).
2. Establezca un sistema de monitoreo y análisis en tiempo real.
3. Integre IA para pronóstico de demanda y evaluación del rendimiento de vendedores.

4. Permita a la gerencia tomar decisiones basadas en datos y no solo en intuición.

Actividad en Clase

Tiempo total: 50 minutos

1. Analicen (10 min)

- ¿Qué consecuencias tiene trabajar sin KPIs en ventas?
- ¿Qué diferencias hay entre un indicador de actividad (ej. número de visitas) y uno de resultado (ej. ventas cerradas)?
- ¿De qué forma la IA puede mejorar la calidad de los indicadores (predicción, alertas, análisis de patrones)?

2. Diseñen (30 min)

- Propongan una lista de al menos 5 KPIs clave para Muebles del Futuro.
- Expliquen cómo se recolectarían y visualizarían los datos (CRM, dashboards, herramientas de BI).
- Propongan 2–3 usos de IA que fortalezcan el monitoreo (ej. predicción de ventas mensuales, análisis de desempeño de vendedores, segmentación de clientes de alto valor).
- Elaboren un esquema que muestre la conexión entre KPIs + IA + toma de decisiones.

3. Impacto (10 min)

- Expongan cómo sus KPIs e integración con IA mejorarían la eficiencia del equipo comercial.
- Describan qué cambios estratégicos podría hacer la gerencia con estos indicadores.
- Expliquen cómo esta propuesta prepararía a la empresa para la expansión hacia México y el canal digital.

Preguntas Guía

- ¿Qué indicadores definen mejor el éxito comercial en Muebles del Futuro?
- ¿Cómo priorizar entre KPIs de actividad, eficiencia y resultados?
- ¿Qué métricas podrían automatizarse con IA?
- ¿Cómo garantizar que los KPIs se usen para mejorar, y no solo para controlar?

Entregable

Un esquema o tablero que muestre:

- KPIs seleccionados.
- Métodos de medición y análisis.
- Formas de integrar IA.
- Beneficios esperados para la empresa y sus vendedores.

Presentación final

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