



DATOS E INDICADORES EN EL COMERCIO



Los **datos** pueden proporcionar **información** de gran utilidad, que ha de orientarse a conseguir con ella **conocimiento** aprovechable para que el comercio obtenga **valor** de ella.

El empleo de **indicadores** y, sobre todo, de **KPIs**, es crítico en este proceso.

Indicadores

Son **métricas** (es decir, medidas) que proporcionan información sobre cuestiones relacionadas con la actividad de una empresa.

Podrán ser **cuantitativos** o **cualitativos**.



KPI

Un KPI (*Key Performance Indicator*) es un **indicador clave**, es decir, refleja el valor de una cuestión especialmente importante con la que conocer si se están cumpliendo objetivos que se hayan definido.



Los KPIs de valor deben vincularse a **objetivos** relevantes, **específicos**, **alcanzables** y **medibles** en el tiempo.

El enfoque **SMART** es de gran ayuda a la hora de definir objetivos así.

ALGUNOS OBJETIVOS Y KPIs SEGÚN EL RETAIL SCORECARD

