

Sistema de medición para evaluar el proceso de ventas en los restaurantes temáticos

**1. Mauro Felipe Berumen Calderón, 2. Damayanti Estolano Cristerna,
3. María Antonieta Monserrat Vera Muñoz, 4. Mario Alberto Lagunes Pérez,
5. Abelardo Castillo Galeana**

**1. Universidad del Caribe
mberumen@ucaribe.edu.mx**

**2. Universidad del Caribe
destolano@ucaribe.edu.mx**

**3. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
monsevera@terra.com**

**4. Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
marioalberto.lagunes@upaep.mx**

**5. Universidad del Caribe
acastillo@ucaribe.edu.mx**

Resumen

Un restaurante temático obtiene su nombre por el hecho de utilizar un tema como su principal atractivo para atraer a los clientes, que se puede ver reflejado en la ambientación, decoración, menú y uniforme del personal, con el objetivo de lograr la mayor cuota de comensales posibles para venderles los alimentos, bebidas y souvenirs que el negocio comercializa. Obtener los resultados planeados en los ingresos totales de un restaurante temático depende de todas las actividades que ejecuta el personal durante el proceso de ventas, las cuales están enfocadas para lograr la meta de ingresos establecida. Estos indicadores son utilizados de forma genérica por la mayoría de los restaurantes -incluidos los temáticos, siendo erróneamente llamados indicadores claves de desempeño, además de que no aportan la información suficiente sobre los resultados obtenidos por el personal al ejecutar las actividades de ventas ni su efecto directo en la generación de los ingresos totales. Lo anterior, abre la oportunidad para realizar una investigación que permitirá diseñar y probar la viabilidad del uso de indicadores claves de desempeño integrados en un sistema de medición con el objetivo de evaluar específicamente el proceso de ventas y su efecto en los ingresos totales de un restaurante temático.

Palabras clave: Sistema de medición del desempeño, Indicadores claves de desempeño, Restaurantes temáticos.