

## Resumen

La responsabilidad social empresarial (RSE) aplicada a los procesos operativos en establecimientos de alimentos y bebidas refiere a la manera en la que se dirige a este tipo de locales con base a la gestión del efecto que su labor produce en sus clientes, colaboradores, socios, comunidades aledañas, medioambiente y en la sociedad global. Con este argumento se estudió el caso del restaurante Lammhaus Grill & Bar para determinar la responsabilidad social empresarial aplicada en sus procesos operativos mediante el levantamiento y caracterización de sus procesos operativos. Se aplicó una metodología con enfoque mixto, diseño no experimental, con las técnicas de la encuesta destinada a 96 clientes externos y la entrevista dirigida a los propietarios del local y a los colaboradores de las áreas de producción, servicio al cliente y administrativos. Los resultados demostraron que el restaurante tiene una política clara y aplicada sobre manejo de residuos, da prioridad a proveedores locales, ofrece empleo justo, pero carece de protocolos para los procesos y la RSE no es una política interna. A esto se suma la presencia de restaurantes con protocolos definidos y el boca a boca negativo de los clientes. Entonces se concluye que, Lammhaus Grill & Bar posee puntos fuertes y débiles en el campo de la RSE, por lo que es necesario el diseño de un plan de estrategias destinada al mejoramiento de los procesos operativos del local.

*Palabras clave:* RSE (Responsabilidad social empresarial), procesos, restaurante, sociedad, medio ambiente.

## **Abstract**

Corporate social responsibility (CSR) applied to operational processes in food and beverage establishments refers to the way in which this type of establishment is managed based on the effect that its work has on its customers, employees, partners, surrounding communities, the environment and global society. With this argument, the case of the restaurant Lammhaus Grill & Bar was studied to determine the corporate social responsibility applied in its operational processes through the survey and characterization of its operational processes. A methodology with a mixed approach, non-experimental design was applied, with the techniques of a survey to 96 external customers and an interview to the owners of the restaurant and to the collaborators of the production, customer service and administrative areas. The results showed that the restaurant has a clear and applied waste management policy, gives priority to local suppliers, offers fair employment, but lacks protocols for the processes and CSR is not an internal policy. Added to this is the presence of restaurants with defined protocols and negative word of mouth from customers. It is therefore concluded that Lammhaus Grill & Bar has strengths and weaknesses in the field of CSR, so it is necessary to design a plan of strategies aimed at improving the operational processes of the restaurant.

*Key words:* CSR (Corporate Social Responsibility), processes, restaurant, society, environment.