

# RESULTADOS DE LEVANTAMIENTO DE EXPECTATIVAS DE STAKEHOLDERS



# ÍNDICE



**01**

**INTRODUCCIÓN**



**02**

**DISEÑO DE LA  
ENCUESTA**



**03**

**RESULTADOS  
POR GRUPO DE  
INTERÉS**



**04**

**ANEXOS**

01

# Introducción

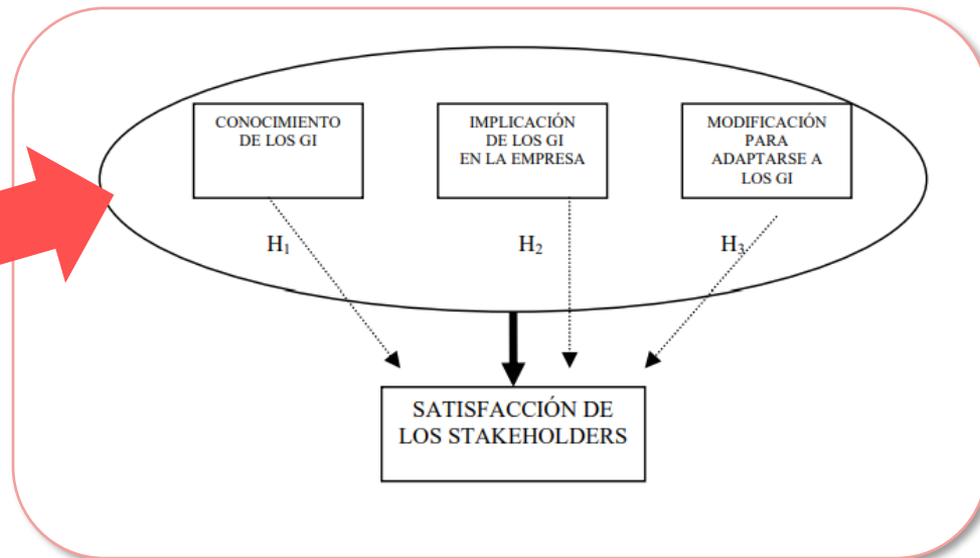


## La relevancia de la Satisfacción de los Grupos de Interés

- “La satisfacción como el sentimiento de agrado o desagrado que viene generado después de recibir un servicio o producto del que se tienen unas expectativas”  
(Brady & Robertson, 2001)
- “La satisfacción es uno de los pilares fundamentales en los que se basa la relación entre las organizaciones y los grupos de interés, así como un factor clave para el éxito”  
(Gil, Sánchez, Berengue, & González, 2005)
- Las organizaciones deben tener en cuenta que un cliente satisfecho hace que su satisfacción influya sobre la lealtad a la organización. Estas deben planificar sus estrategias teniendo como uno de sus objetivos cumplir con las expectativas de los grupos de interés para que estos estén satisfechos”  
(Van Vuuren, Roberst-Lombard, Van Tonder, 2012)

## Efecto de las diferentes actividades de la empresa sobre la satisfacción de los Grupos de Interés

Fortalece y consolida la satisfacción en los **Grupos de Interés**





02

# Diseño de encuestas



## Proceso de diseño de la encuesta



Selección y aprobación  
de temas por Grupo de  
Interés

1

2



Definición de la  
encuestas y sus  
variables



Edición y redacción  
de las preguntas y  
digitalización de las  
encuestas

3

4



Definición de la  
muestra y canales  
de comunicación  
por cada Grupo de  
Interés



# Selección y aprobación de temas materiales

La selección de temas fue definida en base a certificaciones internacionales, rankings y ratings que Laureate Perú viene trabajando.





# Elaboración de la encuesta y sus variables

Se realizó un benchmarking de las variables con la certificación SASB, el benchmarking de empresas del sector internacional y nacional, los sistemas de calificación QS Stars y THE Impact Ranking.

		Estructura de la encuesta	SASB	QS	Impact	Bench
		Marque los temas más relevantes para usted (Puede marcar más de uno)				
24	Colaboradores	Clima laboral				
25		Fomento de la capacitación docente y desarrollo de talento			x	x
26		Oportunidades de desarrollo profesional y personal			x	x
27		Gestión de la prevención de accidentes e incidentes				
28		Canales y mecanismos de escucha				
29	Medio ambiente	Impacto en la naturaleza, recursos naturales, ecosistemas y biodiversidad			x	x
30		Reducción y gestión de residuos	x	x	x	
31		Consumo eficiente del agua y la energía	x	x	x	
32		Impacto y adaptación ante el cambio climático y gestión de emisiones de gases de efecto invernadero	x	x	x	
33		Desarrollo de Campus e Infraestructura sostenible			x	x
34		Transporte y viajes sostenibles			x	x
35		Compras y adquisición sostenible			x	x
36	Desarrollo del entorno	Sensibilización en temas medioambientales	x	x	x	
37		Gestión de proyectos socialmente responsables sostenibles	x			
38		Involucramiento de comunidad universitaria (estudiantes, docentes y administrativos) en voluntariado y proyectos socioambientales	x			
39	Desarrollo del entorno	Fomento de la investigación generando valor hacia la comunidad	x	x	x	
40		Gestión de impactos en las comunidades locales	x	x	x	
41		Alianzas estratégicas con otras entidades en temas de sostenibilidad			x	

Se realizó la derivación de temas según grupos de Interés

	Grupos de Interés	Colaboradores		Alumnos		ONG's	Empresas empleadoras	Gobierno	Medios de comunicación y/o Líderes de opinión
		Administrativos	Docentes a TC	Regular pre-grado	WA (PEI) Post- grado				
		Marque los temas más relevantes para usted (Puede marcar más de uno)							
Educación y calidad de enseñanza	1	Calidad de enseñanza							
	2	Promoción de la investigación							
	3	Promoción de la innovación							
	4	Inclusión de la sostenibilidad en la enseñanza							
	5	Inclusión de Objetivos de Desarrollo Sostenible en la malla de estudios							
	6	Evaluación periódica de la calidad del servicio							
	7	Cumplimiento de estándares de calidad educativa internacional							
	8	Fomento de buenas relaciones en la comunidad universitaria (alumnos, docentes y administrativos)							
	9	Fomento de la salud física							
	10	Fomento de la salud mental							
Ética y transparencia	11	Canales de atención óptimos	x	x	x	x	x	x	x
	12	Ethical de los mecanismos de reclamos							
	13	Adequidad en las tarifas y flexibilidad de los pagos							
	14	Diversidad e igualdad de oportunidades para todos							
	15	No discriminación de minorías							
	16	Metodologías inclusivas y acceso a la educación							
	17	Transformación digital							
	18	Diseño y seguridad de la infraestructura universitaria							
	19	Infraestructura inclusiva para población con capacidades diversas							
	20	Políticas, comités y procedimientos comunicados							
Empio	21	Prácticas éticas de contratación							
	22	Autoridades alejadas con democracia y transparencia							
	23	Comunicación del impacto en los derechos Humanos							
	24	Mapas de riesgos en derechos humanos en la cadena de valor							
	25	Comunicación y transparencia en la información ambiental, social y económica hacia sus grupos de interés	x	x			x	x	x
	26	Transparencia en el relacionamiento con autoridades públicas							
	27	Certificaciones y tendencias internacionales							
	28	Imagen, prestigio y reputación de sus académicos y de la universidad							
	29	Generación de valor económico							
	30	Generación y mantenimiento de empleo							
31	Oportunidades justas de empleo para grupos minoritarios								
32	Equidad en la contratación de hombres y mujeres (selección, salarios, beneficios)	x	x					x	
33	Evaluación y supervisión de proveedores, contratistas y compromisos, contratos								

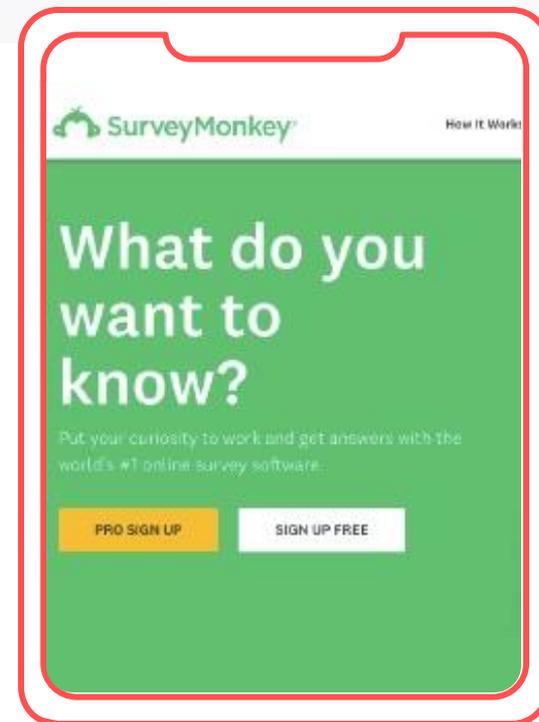


## Edición y redacción de preguntas y digitalización de encuestas



La encuesta consideró una base de preguntas que incluían:

- **Temas de Importancia** de los temas materiales relacionados a Educación y Calidad de Enseñanza, Ética y Transparencia, Empleo, Colaboradores, Medio Ambiente y Desarrollo del Entorno.
- **Conocimiento de** documentos oficiales y acciones relacionados a la gestión sostenible de su organización.



Se digitalizó la encuesta a través de la plataforma Survey Monkey

# » Definición de la muestra

Alumnos



Colaboradores



Instituciones  
empleadoras



Proveedores



ONG



Muestra

**2,217**

**1,693**

**50**

**30**

**30**

Encuestas  
obtenidas

**1,945**  
**88%**

**1,589**  
**94%**

**56**  
**112%**

**16**  
**53%**

**16**  
**53%**

Tiempo  
activo

**9 semanas**

**5 semanas**

**3 semanas**

**3 semanas**

**3 semanas**

Nivel de confianza al **95%**, Margen de error al **5%**



## Canales de comunicación



Alumnos



Colaboradores



Instituciones  
Empleadoras



Proveedores



ONG

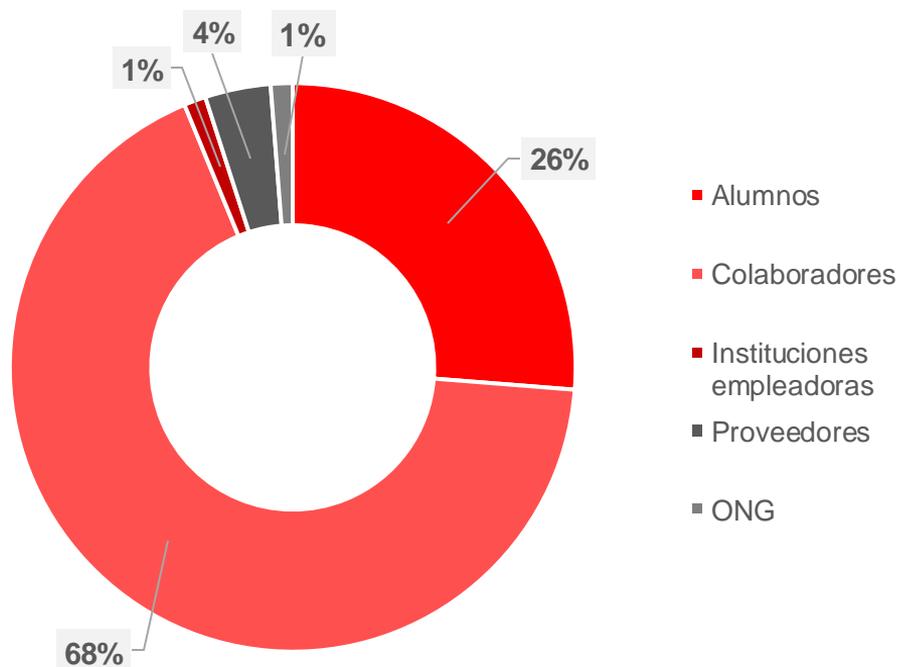


Las encuestas a **Alumnos, Colaboradores, Instituciones Empleadoras, Proveedores y ONG's** se realizaron por medio de encuestas guiadas a través de **Survey Monkey**.



# >> 3,622 Encuestas Realizadas

Se lograron realizar las siguientes encuestas por cada Grupo de Interés:





**INFORME**

# DIAGNÓSTICO INTERNO DE SOSTENIBILIDAD



**LAUREATE**  
PERÚ



**UPC**  
Universidad Peruana  
de Ciencias Aplicadas



# INTRODUCCIÓN

Las universidades cumplen un rol fundamental en la implementación de la Agenda 2030, al ser consideradas un espacio de generación de conocimiento, la investigación y la docencia; y su compromiso con las ODS será un gran beneficio para las universidades, podrán crear nuevas alianzas, acceder a nuevas fuentes de financiación y definirá a la universidad como institución comprometida.

La educación y la investigación se reflejan explícitamente en varios de los ODS en los que las universidades tienen un papel directo. Sin embargo, la contribución de las universidades a los ODS es mucho más amplia, ya que pueden apoyar tanto la implementación de cada uno de los ODS como la del propio marco de los ODS. Algunas de estas áreas principales de contribución son: Aprendizaje y enseñanza; Investigación; Gobernanza institucional, políticas de gestión y extensión universitaria; Liderazgo social. A través de las actuales acciones en estas áreas, las universidades ya están haciendo importantes contribuciones para el desarrollo sostenible y al mismo tiempo en los últimos años el sector educativo universitario está experimentando una creciente tendencia a redefinir sus estrategias en cuanto a la implementación de líneas generales de sostenibilidad en su organización.

La Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, al ser parte de la Red Laureate, tiene la responsabilidad de integrar en sus operaciones aspectos de sostenibilidad en línea con los principios y valores de LAUREATE EDUCATIONAL inc., que considera la sostenibilidad como parte de sus pilares estratégicos.

La UPC busca promover la educación como la base del desarrollo de toda sociedad, cumpliendo su objetivo de formar líderes íntegros e innovadores con visión global para que transformen el Perú.

En ese sentido, la UPC se encuentra comprometida con ofrecer una educación de calidad, que sea diversa e inclusiva, formando profesionales que contribuyan a la construcción de un Perú sostenible. Adicionalmente, estas acciones se ven reflejados en el día a día de UPC, contando con campus abiertamente responsables y con espacios de educación ambiental para combatir el cambio climático.

En este contexto, se desea conocer la situación actual de su gestión educativa de la UPC respecto a los criterios de sostenibilidad establecidos en estándares internacionales con la finalidad de integrar la dimensión social y ambiental en su estrategia organizacional y de esta manera cumplir con la implementación de los ODS en su gestión.



## ANTECEDENTES

La Universidad Peruana de Ciencias Aplicada viene trabajando en los siguientes aspectos:

- La UPC postula al Distintivo Empresa Socialmente Responsable (DESR) desde el 2016. En el 2021 obtuvieron por quinto año consecutivo este reconocimiento, con el cual reafirma su compromiso de brindar una educación basada en la exigencia e innovación, con una gestión organizacional responsable y sostenible.
- UPC se Licenció en el 2017 por una vigencia de seis años en todas sus sedes de Lima.
- A fines del 2020, en respuesta a la creación del concepto de Responsabilidad Social de la Ley Universitaria, la UPC ha elaborado y aprobado diversos instrumentos de gestión.
- En el 2020, la UPC logro una calificación de 4 estrellas en el ranking QS Stars University Ratings, reconociendo que cumple con estándares altos de excelencia académica global en áreas como investigación, docencias, inclusión y responsabilidad social.
- Relicenciamiento: El 15 de abril del 2021, la SUNEDU publicó el modelo de relicenciamiento para las universidades que incluye criterios de responsabilidad social universitaria y sostenibilidad.
- La UPC cuenta con una Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Universitaria aprobada a fines del 2021.
- En el 2021 la UPC elaboro un estudio de materialidad y de identificación de grupos de interés.
- La UPC cuenta con una Estrategia de Sostenibilidad aprobada en el 2021.
- En el 2022, la UPC obtuvo por segundo año consecutivo el primer lugar en el ranking Merco 2022 como la institución educativa con mayor reputación en el país.



## OBJETIVOS

Objetivos del presente proyecto son:



# IV METODOLOGÍA

Para la realización de este proyecto se diseñó una metodología **de 5 etapas** en su proceso:



## **a. Solicitud de información primaria**

Información de la institución respecto a:

- A sus órganos de gobierno, instrumentos estratégicos.
- Políticas, código, reglamentos u otros instrumentos de gobernanza y relevantes para la sostenibilidad.
- Informes de resultados internos y externos relevantes para la sostenibilidad.
- Certificaciones, acreditaciones, alianzas y membresías internacionales

## **b. Elaboración de herramienta de diagnóstico integral**

Se diseñó una herramienta de diagnóstico, tomando como referencia los siguientes estándares internacionales, así como las normativas nacionales del sector educación.

## MARCOS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES



### Indicadores Global Reporting Initiative (GRI)

Herramienta que permite a las empresas establecer y estandarizar criterios de sostenibilidad.



### Metas ODS

Objetivos globales con metas específicas para asegurar la prosperidad para todo como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.



### Indicadores Buen Gobierno Corporativo

Indicadores empleados para controlar una organización y construir un negocio transparente y sostenible.



### Materias fundamentales de la ISO 26000

Norma Internacional que orienta sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el involucramiento con las partes interesadas y las materias fundamentales.

## LINEAMIENTOS DEL SECTOR EDUCATIVO



Ley Universitaria



Requisitos de Relicenciamiento



Estándares de Acreditación

La estructura de la herramienta consta con **8 ejes temáticos** y sus respectivos indicadores que a continuación se presentan:

### 1. Gobernanza de la institución

<b>1.1</b>	Procesos y estructura de toma de decisiones	<b>7</b>
<b>1.2</b>	Rendición de cuentas	<b>12</b>
<b>1.3</b>	Transparencia	<b>9</b>
<b>1.4</b>	Comportamiento Ético	<b>38</b>
<b>1.5</b>	Respeto a las partes interesadas	<b>14</b>
<b>1.6</b>	Respeto al principio de legalidad	<b>9</b>

## 2. Derechos Humanos

<b>2.1</b>	Respeto a los Derechos Humanos	<b>7</b>
<b>2.2</b>	Debida Diligencia	<b>5</b>
<b>2.3</b>	Situación de Riesgo para los Derechos Humanos	<b>3</b>
<b>2.4</b>	Evitar complicidad	<b>8</b>
<b>2.5</b>	Resolución de reclamaciones	<b>10</b>
<b>2.6</b>	Discriminación y grupos vulnerables	<b>22</b>
<b>2.7</b>	Derechos civiles y políticos	<b>6</b>
<b>2.8</b>	Derechos económicos, sociales y culturales	<b>4</b>
<b>2.9</b>	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	<b>5</b>

## 3. Prácticas laborales

<b>3.1</b>	Trabajo y Relaciones Laborales	<b>23</b>
<b>3.2</b>	Condiciones de Trabajo y Protección Social	<b>31</b>
<b>3.3</b>	Diálogo Social	<b>7</b>
<b>3.4</b>	Salud y Seguridad en el Trabajo	<b>23</b>
<b>3.5</b>	Desarrollo Humano y Formación en el Lugar de Trabajo	<b>16</b>
<b>3.6</b>	Buen Clima Laboral	<b>5</b>

## 4. Medio Ambiente

<b>4.1</b>	Institucionalización del tema ambiental	<b>10</b>
<b>4.2</b>	Gestión del Recurso Hídrico	<b>10</b>
<b>4.3</b>	Gestión del Recurso Energético	<b>7</b>
<b>4.4</b>	Gestión de RRSS	<b>9</b>
<b>4.5</b>	Gestión del Ruido	<b>3</b>
<b>4.6</b>	Campus Sostenible y saludable	<b>5</b>
<b>4.7</b>	Consumo Responsable	<b>7</b>
<b>4.8</b>	Movilidad Sostenible	<b>10</b>
<b>4.9</b>	Mitigación y adaptación al cambio climático	<b>9</b>
<b>4.10</b>	Protección de la biodiversidad	<b>8</b>

5. Gestión responsable de la operación

<b>5.1</b>	Anticorrupción	<b>11</b>
<b>5.2</b>	Participación política responsable	<b>7</b>
<b>5.3</b>	Competencia Justa	<b>3</b>
<b>5.4</b>	Promover la Responsabilidad Social en la cade Cadena de	<b>15</b>
<b>5.5</b>	Respeto a los derechos de la propiedad	<b>6</b>

6. Servicio de atención al alumno

<b>6.1</b>	Prácticas Justas de Comunicación, Información Objetiva e Imparcial	<b>12</b>
<b>6.2</b>	Protección de la Salud y la Seguridad de los Consumidores	<b>6</b>
<b>6.3</b>	Servicios de atención al alumno, apoyo y resolución de quejas	<b>6</b>
<b>6.4</b>	Protección y privacidad de los Datos de los Consumidores	<b>7</b>

7. Participación active y Desarrollo de la comunidad

<b>7.1</b>	Relacionamiento con autoridades locales y públicas	<b>3</b>
<b>7.2</b>	Educación y Cultura	<b>4</b>
<b>7.3</b>	Creación de empleo y desarrollo de	<b>5</b>
<b>7.4</b>	Desarrollo y acceso a la tecnología	<b>3</b>
<b>7.5</b>	Generación de riqueza e ingresos	<b>4</b>
<b>7.6</b>	Salud	<b>3</b>
<b>7.7</b>	Integración de la proyección con formación e investigación	<b>4</b>
<b>7.8</b>	Proyectos cocreados con comunidades vulnerables y que tienen un impacto social duradero para el desarrollo sostenible	<b>8</b>
<b>7.9</b>	Participación en la agenda de desarrollo local, nacional e internacional	<b>5</b>

8. Formación y coanición

<b>8.1</b>	Aprendizaje Basado en Desafíos Sociales	<b>7</b>
<b>8.2</b>	Inclusión curricular de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	<b>6</b>
<b>8.3</b>	Mallas diseñadas con actores externos	<b>4</b>
<b>8.4</b>	Inter y transdisciplinariedad	<b>5</b>
<b>8.5</b>	Investigación en y con la comunidad	<b>5</b>
<b>8.6</b>	Producción y difusión de conocimientos útiles	<b>6</b>

### c. Levantamiento de información interna

Para el levantamiento de información interna se llevaron a cabo **13 entrevistas** con autoridades de UPC y Laureate Perú, aplicando un cuestionario y herramienta de diagnóstico integral de sostenibilidad. En el anexo 1 se muestra la lista de personas entrevistadas.



### d. Análisis de información

En el análisis de información se tomó en cuenta:



La evaluación asignada, corresponde a la situación actual de la gestión sostenible de la institución para cada uno de los subtemas e indicadores asignados. Para ello, se utilizó el **Semáforo de Desempeño** de acuerdo con los siguientes criterios:

Etapa	Leyenda	Grado de avance en la sostenibilidad	Puntajes
-------	---------	--------------------------------------	----------

<b>Incipiente</b>	No existe evidencia del conocimiento, implementación o no se identifica la práctica. Nunca se ha tratado este asunto antes. La institución no considera su aplicación en la misma.	<b>Bajo inferior</b>	1.00 – 1.84
<b>Empírica</b>	Aplicación empírica, existen indicios de implementación del indicador, pero no necesariamente se es consciente de su aplicación o se encuentra en un nivel inicial. Se está empezando a pensar o implementar.	<b>Bajo superior</b>	1.85 – 2.69
<b>Básica</b>	Se encuentra en proceso de implementación, existen evidencias verbales o de acciones iniciadas, pero no formalizadas de manera oficial con algún documento. Bajo conocimiento de la existencia de la práctica.	<b>Intermedio inferior</b>	2.70 – 3.54
<b>Intermedia</b>	Se encuentra implementándose tanto a nivel documentario como de ejecución. Algunas prácticas existen en procedimientos o políticas y existen evidencias de su difusión	<b>Intermedio superior</b>	3.55 – 4.38
<b>Completa</b>	Indicador totalmente implementado y en cumplimiento. La práctica existe en procedimientos o políticas y existen evidencias de su difusión y algunas son evaluadas.	<b>Alto inferior</b>	4.39 – 5.23
<b>Mejora continua</b>	Las prácticas existen en procedimientos, difundidas y evaluadas. La práctica fue mejorada producto de una evaluación o por otras motivaciones de mejoramiento.	<b>Alto superior</b>	5.24 – 6.00

