

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**CONOCIMIENTOS, ACTITUDES Y PRÁCTICAS DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO  
PARA LA PROMOCIÓN DE LA SEGREGACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS,  
TRUJILLO, 2015.**

Tesis para obtener el título profesional de  
Licenciada en Ciencias de la Comunicación

**AUTORAS:** Bach. DANIELA ALEJANDRA QUIROZ VENEROS

Bach. ISABEL LUCÍA SHIMOKAWA HAYAYUMI

**ASESORA:** Dra. ANA CECILIA LOO JAVE

TRUJILLO – PERÚ  
2016

## DEDICATORIA

A mi madre, quien me ha acompañado en todos los momentos de mi vida; a mis abuelos, por ser el empuje que necesito; y a todas aquellas personas que me motivaron a ser mejor.

*Daniela Quiroz*

A Dios, por todas las bendiciones recibidas;  
a mis padres, por todas sus enseñanzas;  
y a todas aquellas personas que me inspiran  
y me ayudan a mejorar continuamente.

*Isabel Shimokawa*

## **AGRADECIMIENTOS**

La presente tesis representa la dedicación, paciencia y esfuerzo de muchas personas involucradas que participaron para su elaboración, creyeron en nosotras y en nuestro trabajo.

Es por ello que deseamos agradecer a Dios por darnos el don de la vida, a nuestros padres por sus consejos, y nuestros compañeros de clase por su incondicional amistad.

Agradecemos profundamente a nuestra asesora, Dra. Ana Loo Jave, por su gran apoyo, sus orientaciones y enseñanzas para sacar este trabajo adelante.

Estamos profundamente agradecidas y orgullosas de este trabajo que indica el inicio de una nueva etapa profesional.

Muchas gracias.

*Daniela Quiroz e Isabel Shimokawa*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	02
AGRADECIMIENTOS	03
ÍNDICE DE CONTENIDOS	04
RESUMEN	06
ABSTRACT	08
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedentes y justificación	
1.1.1. Antecedentes	10
1.1.2. Justificación	13
1.2. El problema	
1.2.1. Situación ideal	13
1.2.2. Situación real	
1.2.2.1. Delimitación del problema	15
1.2.2.2. Enunciado	17
1.3. Hipótesis	17
1.4. Objetivos	
1.4.1. General	18
1.4.2. Específicos	18
II. MARCO CONCEPTUAL	
2.1. Enfoque CAP (Conocimientos, Actitudes y Prácticas)	19
2.2. Promoción	22

2.3. Comunicación	23
2.4. Comunicación Interna	25
2.5. Segregación en la Fuente	27
2.6. Residuos Sólidos	28
2.7. Norma Técnica Peruana	30
III. INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS	
3.1. Instrumento	31
3.2. Procedimientos	
3.2.1 Población muestral	34
3.2.2. Muestra	35
3.2.3. Variables	36
3.2.4. Diseño	37
3.2.5. Operalización de la variable	37
3.2.6. Tratamiento estadístico	40
IV. RESULTADOS	
4.1. Resultados Cuantitativos	41
4.2. Resultados Cualitativos	107
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	119
VI. PLAN DE COMUNICACIONES	127
VII. CONCLUSIONES	153
VIII. RECOMENDACIONES	155
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	158
ANEXOS	164

## RESUMEN

La presente investigación ha tenido por objetivo identificar conocimientos, actitudes y prácticas en el personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego para la promoción de la segregación de residuos sólidos.

Para ello se optó por un diseño de investigación cualitativa-cuantitativa, para lo que se usaron dos herramientas de investigación: la encuesta y la entrevista individual en profundidad, las cuales fueron validadas por método de Alfa de Cronbach y por juicio de expertos, respectivamente.

Como resultado se ha identificado que el personal administrativo de la UPAO posee un conocimiento moderado sobre la segregación de residuos sólidos y que la información que manejan fue obtenida de manera personal, más no por capacitaciones recibidas en su centro de labores.

A nivel de actitudes, se ha identificado que posee un nivel moderado con respecto a la segregación de residuos sólidos, sin embargo, los proyectos ambientales actuales no causan un impacto en el personal administrativo de la UPAO y provocan una falta de interés en los mismos.

A nivel de prácticas, se ha determinado que existe un nivel alto hacia ciertas prácticas como la segregación de residuos sólidos dentro de su centro de trabajo, que podría ser reforzado con más estímulos y motivaciones al colaborador, y la poca participación de los administrativos a las reuniones o actividades de temas ambientales, pero a su vez con alta predisposición a participar de ellas.

Finalmente, se propuso un plan de comunicación para lograr elevar los conocimientos, promover la importancia y funciones del área encargada de temas ambientales, y mejorar la percepción y participación de los colaboradores, generando una cultura organizacional ambiental más consolidada.

**Palabras claves:** plan de comunicación, enfoque CAP, conocimientos, actitudes, prácticas, segregación de residuos sólidos, ambiental.

## **ABSTRACT**

This research tries to identify knowledge, attitudes and practices in the Universidad Privada Antenor Orrego's administrative staff in order to promote solid waste segregation.

This is a quantitative qualitatively investigation and it uses two types of research tools: the survey and individual in-depth interviews, which were validated by means of Cronbach's Alpha and judgment of experts, respectively.

As a result, it was identified that the UPAO's administrative staff has an average knowledge of solid waste segregation. All the information that they know is because their own research and not for a university's training.

In terms of attitudes, it was identified they has a high level of respect to the segregation of solid waste, but the current environmental projects don't have an impact on the administrative staff of the UPAO, causing a lack of interest in them.

In terms of practice, it was determinate that there is a high level of certain practices such as segregation of solid waste within their workplace, which could be reinforced with more incentives and motivations to the partner.

Finally, a communication plan was proposed to achieve enhance knowledge, to promote the importance and functions of the area in charge of environmental issues and to improve the awareness and on of employees, resulting in a more consolidated environmental organizational culture.

**Keywords:** communication plan, CAP approach, knowledge, attitudes, practices, segregation of solid waste, environmental.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Antecedentes y justificación

#### 1.1.3. Antecedentes.

a) La tesis de Jácome (2013), de la Escuela Politécnica del Ejército de Ecuador, se basó en la elaboración de un “Plan de comunicación integral para el manejo y reciclaje de desechos sólidos en la Parroquia de Rumipamba” en Ecuador, las conclusiones son las siguientes:

- La inadecuada cultura ambiental de los habitantes de la Parroquia Rumipamba se vio reflejada en las maneras de eliminación de desechos sólidos orgánicos e inorgánicos.
- La comunicación interna adecuada y oportuna entre las autoridades y los habitantes de la Parroquia permitió el desarrollo de programas como el manejo y reciclaje de desechos sólido.
- La campaña de concienciación permitió que la población conozca los efectos de la contaminación, y mediante la capacitación darle soluciones y alternativas para el manejo y reciclaje de desechos sólidos.

Este estudio trabajó los elementos de comunicación para ayudar a los habitantes de la Parroquia de Rumipamba a manejar y reciclar sus residuos sólidos, obteniendo como beneficio no sólo mejorar la ecoeficiencia del lugar, sino también convertirlo en una zona turística con

buenos resultados. De esta manera se ve reflejado como la investigación levantó un estudio para obtener las características del lugar y, además, a través de un plan de comunicación integral, le dio un valor agregado al mismo, que se ve traducido a mayores ingresos económicos para la población.

b) La tesis de Collazos y Mejía (2010), de la Universidad Sergio Arboleda, sobre el “Diagnostico de la estrategia de comunicación del programa Bogotá Reverdece, política del plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá” con las siguientes conclusiones:

- Es deber del comunicador para el desarrollo crear nuevos modelos mentales para una concientización ciudadana viable y duradera.
- Dentro de los modelos de desarrollo social, urbano, cultural, político e incluso económico, la comunicación ha comenzado a tener un valor predominante y predeterminante dentro de los procesos y resultados.

Además de ubicar a la comunicación como gestora de acercamientos y articulaciones sociales viables y sostenibles para el desarrollo humano, se debe hacer una construcción de pertenencia del campo profesional, de modo tal que el comunicador social pase de ser gestor a ser actor.

Esta investigación buscó hallar la relación entre los objetivos propuestos por este programa de Bogotá Verdece con la efectividad de la plataforma comunicacional. El proyecto concluye en la importancia del comunicador como un actor educador, mediador y gestor de escenarios autosostenibles de participación comunitaria.

c) La tesis de Gonzales y Uriol (2004) de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, incluye un plan de comunicación para la promoción de reciclaje de residuos sólidos domésticos entre los niños del quinto y sexto grado de primaria de los colegios particulares del distrito de Laredo, obteniendo las siguientes conclusiones:

- Se identificó que los alumnos no poseían buenos hábitos de reciclaje, ya que no separaban adecuadamente los desechos y estos eran amontonados en cualquier espacio.
- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el estudio, se supo que el nivel de conocimientos y actitudes eran los adecuados en el público objetivo, sin embargo, sus prácticas eran incorrectas, por lo que el plan de comunicación planteado buscó optimizar estos conocimientos y promover la práctica del reciclaje.

Esta investigación identificó las deficiencias y puntos fuertes de los estudiantes y partir de ello elaboró un plan de comunicación para mejorar los conocimientos, actitudes y prácticas del público objetivo. Rescata la

importancia de la implementación de un buen plan de comunicaciones para mejorar la cultura ambiental de los estudiantes.

#### **1.1.4. Justificación.**

La preocupación por el cuidado del medio ambiente en las empresas es creciente e irreversible, ya que hoy en día se exigen prácticas ambientalmente responsables dentro y fuera de las corporaciones.

Es por ello, que esta investigación busca construir y fortalecer una cultura ambientalmente responsable en todo el personal administrativo de la UPAO, donde se pueda desarrollar un programa efectivo para el medio ambiente, en el cual los administrativos de la universidad sean portadores de estos conocimientos, actitudes y prácticas ambientalmente responsables en sus hogares.

Ser ecológicamente responsable trae como resultados un ambiente laboral mucho más amigable, una imagen positiva de la empresa hacia el mercado y la reducción de costos. Todos estos resultados positivos se pueden cumplir gracias a una estrategia de comunicación, que realice estudios base, elabore estrategias e implemente planes de comunicación interna eficaces.

## **1.2. El problema**

### **1.2.1. Situación ideal.**

El desecho de residuos sólidos ha sido una actividad realizada desde el origen del hombre.

Sin embargo, durante la segunda guerra mundial y debido a la sus materiales y de esa manera abaratar los costos, dando como resultado la aparición del reuso de materiales (Estévez, 2014).

En el Perú, los movimientos ambientalistas se han dado gracias a la presencia de diferentes organizaciones y asociaciones interesadas en la protección del ambiente.

Esto provocó que en mayo del 2008 se publique el Decreto Legislativo N° 1013 que aprobaba la ley de creación, organización y funciones del Ministerio del Ambiente perteneciente a la Presidencia del Consejo de Ministros del Poder Ejecutivo (Diario El Peruano, 2008).

El cual, a través del Sistema Nacional de Información Ambiental SINIA (2014), comunicó que en el 2013 se logró la capacitación de 2'132,449 habitantes y la recolección de 10,974.15 toneladas al mes de residuos sólidos. Todas estas acciones generaron un ahorro, entre el periodo 2010-2012, de 19'012,334.61 nuevos soles.

Por otro lado, según Villafañe (2004), hoy en día las empresas muestran una tendencia a generar toda una estrategia de comunicación que dé a conocer su marca, su cultura institucional, sus valores y principios.

Ahora, las empresas han empezado a preocuparse por generar un valor a sus activos intangibles los cuales serán base para la construcción o mantenimiento de una buena reputación e imagen de la empresa.

Para ello, las empresas privadas vienen realizando acciones para la promoción de segregación de residuos sólidos, generando planes sostenibles y a largo plazo con alcances nacionales, que a la larga provoca una mejor reputación para las empresas. (Repositorio Perú2021, 2012).

## **1.2.2. Situación real.**

### ***1.2.2.1. Delimitación del problema.***

En el ámbito local, la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, realiza una gestión ambiental a través del área de Proyección Social, apostando por proyectos como Ciudad Verde y Ecoescuela, que tienen como propósito desarrollar campañas de promoción, sensibilización, capacitación, reducción de uso de materiales, disposición de materiales, cuidado de áreas verdes, etc.

Sin embargo, según la coordinadora de la línea de Gestión Ambiental de la UPAO, Yadira Ortecho, uno de los puntos débiles es la falta de convocatoria y compromiso por parte de la comunidad orreguiana (alumnos, administrativos y docentes), por lo cual, es necesario elaborar un plan integral de gestión ambiental, que busque la participación de la comunidad

orreguiana y que motive a sus miembros a participar de las actividades.

Durante el mes de febrero del 2014 se realizó un sondeo al personal administrativo de la UPAO (con una muestra de 22 colaboradores), para caracterizar la realidad problemática relacionado a temas ambientales y corroborar lo dicho anteriormente por Ortecho.

En el sondeo, el personal administrativo afirma haber recibido información en temas ambientales en los últimos seis meses (64%), agregando que el 73% de la población sondeada sí estarían dispuestos a participar de capacitaciones y/o campañas, ya que admiten que es beneficioso y que ayuda a la ampliación de conocimientos; sin embargo, nunca han participado (91%) o lo han hecho en pocas ocasiones (9%).

Además, el 91% de la población sondeada no tiene conocimiento de la existencia de una oficina de Gestión Ambiental dentro de la UPAO. Estos resultados no tienen relación con el tiempo de servicio de los trabajadores en el centro laboral.

Con la aplicación de este sondeo se observa algunos indicios de la poca participación en temas ambientales por parte del personal administrativo, además del poco posicionamiento

del trabajo y labor de la línea de Gestión Ambiental dentro de la universidad.

En consecuencia, la presente investigación se orientará a identificar los conocimientos, actitudes y prácticas del personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego para la promoción de la segregación de residuos sólidos, a partir de lo cual se propondrá el diseño de un plan de comunicación interna para optimizar las estrategias de comunicación interna.

#### **1.2.2.2. Enunciado.**

¿Cuáles son los conocimientos, actitudes y prácticas del personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego para la promoción de la segregación de residuos sólidos?

### **1.3. Hipótesis**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2000), no se puede presuponer una hipótesis sobre un tema que recién va a explorarse.

Asimismo, Malca (1993) afirma que “las investigaciones descriptivas no requieren por lo general de una formulación de hipótesis, siendo suficiente la definición de sus objetivos” (p.12).

Por ello, la investigación a realizarse, por ser del tipo descriptiva, busca obtener un diagnóstico de la realidad problemática, por lo que se considera que

no sería conveniente plantear una hipótesis sobre el tema que recién ha de explorarse, sin embargo, la investigación tiene un conjunto de objetivos que ayudarán a la orientación de la misma.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. General.**

Identificar conocimientos, actitudes y prácticas en el personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego para la promoción de la segregación de residuos sólidos.

### **1.4.2. Específicos.**

- a) Determinar el nivel de conocimientos en el personal administrativo de la UPAO sobre la segregación de residuos sólidos.
- b) Definir el nivel de actitudes en el personal administrativo de la UPAO hacia la segregación de residuos sólidos.
- c) Determinar el nivel de las prácticas sobre la segregación de residuos sólidos en el personal administrativo de la UPAO.
- d) Diseñar un plan de comunicación interna para la promoción de la segregación de residuos sólidos en el personal administrativo de la UPAO.

## II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

### 2.1. Enfoque CAP (Conocimientos, Actitudes y Prácticas)

Para la realización de esta investigación se ha utilizado la metodología de investigación de públicos, que según Lindon (1995), se basa en el estudio de: a) factores demográficos, b) conocimientos, c) actitudes, d) prácticas, e) motivaciones, f) roles sociales, g) espacios de encuentro, h) consumo de medios, e i) grupos de influencia.

La investigación se centrará primordialmente en el estudio de los conocimientos, actitudes y prácticas (CAP) para llegar a la discusión de resultados y por ende a la propuesta de un plan de comunicación integral.

El CAP es una herramienta de análisis de comportamientos que puede ser utilizada tanto en la fase de diagnóstico como en la fase de planificación de un proyecto, que permite analizar comportamientos que “deberían” saber, actitudes que se “deberían” pensar y prácticas que se “deberían” realizar.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura FAO (2014) el enfoque CAP puede contribuir a un análisis de la situación, ayudando a determinar los conocimientos, actitudes y prácticas existentes, que identifica las prioridades del tema a tratar.

Por lo que define al conocimiento como la comprensión de cualquier tema, incluyendo la capacidad intelectual de recordar manejar terminología de partes específicas de información y datos.

Sybill (2011) define el conocimiento como un conjunto de cosas conocidas, de saber, de ciencia. También incluye la capacidad de representarse, la propia forma de percibir.

El conocimiento a fondo de un comportamiento considerado beneficioso no implica una aplicación automática del mismo. El grado de conocimiento constatado permite situar los ámbitos en los que es necesario realizar esfuerzos en materia de información y educación.

El filósofo griego Platón, define al conocimiento como un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje, o a través de la introspección.

Para Light, Keller y Colhoun (1994), los conocimientos se nutren de la variedad de información que recibimos a través de diferentes fuentes de información que pueden ser externos o internos.

Por otro lado, según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2014), las actitudes son creencias emocionales, motivacionales, perceptivas y cognitivas que positivamente o negativamente influyen en el comportamiento o práctica de un individuo.

En la psicología social, Rodríguez (1991) define a las actitudes como valiosos elementos para la predicción de conductas, construyendo un sentimiento o posición hacia una persona o hecho.

Sybill (2011) define la actitud como una forma de ser, una postura. Se trata de tendencias, de “disposiciones a”, de una variable intermedia entre la situación y la respuesta a dicha situación.

Las actitudes permiten explicar que, entre las posibles alternativas de un sujeto sometido a un estímulo, éste adopte una determinada práctica y no otra. Las actitudes no se pueden observar de manera directa como las prácticas; por consiguiente, conviene ser prudente a la hora de medirlas.

Es interesante destacar que numerosos estudios muestran un vínculo a menudo débil y en ocasiones nulo en la relación entre actitud y prácticas.

Según el Portal Informativo de la ACTAF (2008), las actitudes se pueden definir como una predisposición a actuar, es un gesto exterior manifiesto que indica su preferencia y entrega a alguna actividad observable.

Finalmente, según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2014), define a las prácticas como las acciones observables de un individuo.

Para Sybille (2011) las prácticas o comportamientos son acciones observables de un individuo en respuesta a un estímulo. Son el aspecto concreto, la acción.

Por su parte el Portal Informativo de la ACTAF (2008), define a la práctica como una serie de acciones explícitas y observables relacionadas que una persona ejecuta en circunstancias específicas.

La encuesta CAP permite, A) medir la amplitud de una situación conocida, confirmar o invalidar una hipótesis, proporcionar nuevas pistas sobre la existencia de una situación. B) reconocer los conocimientos, actitudes y prácticas en torno a determinados temas. C) pensar una estrategia de intervención con respecto a los aspectos específicos del contexto local y de los

factores socioculturales que influyen en él con el objeto de planificar actividades.

## **2.2. Promoción**

La palabra promoción proviene del latín “promotio”, que está conformado por el prefijo “pro-“, hacia delante; del verbo “movere”, mover; y del sufijo “-ción”, que indica acción y efecto; entendiéndose como la acción y efecto de impulsar un proceso o cosa.

Muñiz (2014) señala en que la promoción se trata de una serie de técnicas integradas en el plan de marketing cuya finalidad es alcanzar una serie de objetivos específicos a través de diferentes estímulos y acciones limitadas en el tiempo y dirigidas a un target determinado.

Según el portal Marketing Intensivo (2010) la promoción tiene objetivos específicos dar a conocer las características, ventajas y beneficios de un producto (informar), conseguir que los potenciales clientes actúen comprando el producto (persuadir) y mantener el nombre de marca en la memoria de los clientes (recordar).

En todo caso, la directriz de utilizar la promoción como una valiosa herramienta del marketing que tiene la función de contribuir a la satisfacción de las necesidades y/o deseos del público objetivo, se utiliza en todas las etapas del ciclo de vida del producto.

### **2.3. Comunicación**

La comunicación parte de un proceso que está en constante movimiento y que se retroalimenta constantemente, es por ello que según Correa (1992), la comunicación no puede interpretada como una herramienta para llegar a un fin, sino como un instrumento que debe comprometer, implicar, integrar y motivar a la construcción de sus propios mensajes a partir de sus propios conflictos y maneras de expresarlos.

En este caso, la comunicación utilizada para temas ambientales cobra sentido y sus mensajes un mayor peso en la búsqueda de un cambio social. Según Drago y Llardit (2007) la comunicación ambiental es el proceso de compartir la información ambiental con las partes interesadas internas y externas de la organización, para crear confianza, credibilidad, asociaciones y para incrementar la toma de conciencia para su uso en la toma de decisiones.

Araujo (2010) refiere que la comunicación ambiental está dirigida a desarrollar y poner en práctica estrategias ambientales que conlleven a mejorar la calidad del ambiente, por otro lado buscar sensibilizar a los actores involucrados en la organización para proteger los espacios y ecosistemas.

Según Encalada (2005) la comunicación es un recurso social que dispone de una gran diversidad de funcionalidades naturales, que la hacen apropiada para apoyar cualquier proceso positivo de cambio social.

Hoy en día se utiliza mucho la comunicación ambiental para la implementación de acciones, la transmisión de información, educación y motivación de la sociedad, es así como la comunicación ha sido invocada por la Convención de Cambio Climático a través de su artículo 6 denominado “Educación, Formación y Sensibilización del Público”.

Además es necesario resaltar que para que tenga lugar un proceso de comunicación, siempre se requiere que por lo menos haya dos partes interesadas que intercambien información en etapas y tiempos sucesivos, utilizando por lo menos un medio de transferencia de información, codificando y decodificando alternativamente los mensajes, en función de un resultado de interés común, que responde a circunstancias generadas en el contexto social en que se desenvuelven.

Schram (1964) indica que esto facilita que ambas partes puedan participar simultáneamente también en otros procesos de comunicación con otros actores.

Todo aquello en referencia a la misma clase de información o de otra, en cuyos casos están articulando otros sistemas de comunicación que pueden o no estar vinculados a la inicial mencionada aquí para propósitos didácticos.

Para el desarrollo de la investigación se ha considerado importante la teoría de la comunicación en dos pasos, destacando la importancia de los contactos personales sobre la exposición a los medios masivos de comunicación, que enfatiza el proceso de circulación de información y opinión de los medios a los líderes y de estos a sus seguidores.

Según Lozano (1996), la teoría nace a partir de las investigaciones de Paul Lazarsfeld, quien estudió el comportamiento de los individuos en masa ante su decisión de voto a candidatos convocados en las elecciones presidenciales en los años cuarenta.

La forma de comunicación en que un líder social se relaciona con las masas de manera horizontal, refuerza el tipo de comunicación interpersonal definida por Encalada (2005) como la que se da entre dos o cuatro personas en forma directa sobre uno o varios aspectos de interés común, siendo altamente viable para la generación de la participación y generación del diálogo.

Este tipo de comunicación horizontal tiene a dar más importancia a los receptores que a los emisores, por lo que se lo reconoce como el modelo apropiado para reforzar enfoques de intervención social que propugnan el desarrollo de abajo hacia arriba.

#### **2.4. Comunicación interna**

Rabinowitz (s.f), define a la comunicación interna como la comunicación dentro de una organización. Abarca tanto la comunicación “oficial” -- memorándums, normas, políticas y procedimientos, etc. – como la no oficial, la cual ocurre entre los miembros de toda la organización – el intercambio de ideas y opiniones, el desarrollo de relaciones y la conversación personal.

Ocurre en todas direcciones entre el personal de primera línea (aquellos que hacen el trabajo específico de la organización y trabajan directamente con

la población blanco), administradores, supervisores y personal de apoyo, voluntarios y, tal vez, incluso la junta directiva.

Según Muñiz (s.f), la comunicación interna nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

Promover la comunicación interna es una de las cosas más importantes que se puede hacer para garantizar que la organización funcione adecuada y efectivamente. Además, es necesario crear definiciones claras de lo que necesita ser comunicado y por quién. El monitorear y ajustar la comunicación interna ayudará a mantenerla al nivel necesario a lo largo de la vida de la organización.

Dentro de la comunicación interna, existe la comunicación formal, aquella que es planificada y estructurada con anterioridad; y la comunicación informal, que obedece a la espontaneidad y a la necesidad de comunicación de cualquier miembro de la organización.

Dentro de la comunicación formal existen diferentes formas en que fluyen los mensajes:

- a) Comunicación descendente: aquella que proviene desde la dirección de la organización al resto de los miembros de la misma. Puede generar respeto y confianza si se realiza de forma que los destinatarios la perciban como próxima y verdadera.

- b) Comunicación ascendente: proviene de los miembros de la organización hacia la dirección de la misma. Este tipo de comunicación mejora el conocimiento entre las personas, se promueve la aportación de ideas, entre otros.
- c) Comunicación horizontal: aquella que fluye entre los miembros de la entidad que se encuentran en el mismo nivel de la organización. Este tipo de comunicación incrementa el espíritu de equipo y un ambiente positivo de trabajo en común, haciendo partícipes a todos en el proceso.
- d) Comunicación transversal: aquella que fluye entre los miembros de la organización que no desempeñan necesariamente un mismo rol. Esta comunicación enriquece los conocimientos y es capaz de integrar a distintos grupos de interés o a profesionales con niveles y papeles diferentes.

## **2.5. Segregación en la Fuente**

Según el diccionario del Observatorio de Salud y Medio Ambiente de Andalucía (s.f.), la segregación en la fuente es aquella actividad que consiste en recuperar materiales reusables o reciclables de los residuos.

Según Tuesta (2012), segregación en la fuente es un sistema para el reaprovechamiento de los residuos sólidos desde la generación en la fuente.

Es una base fundamental de la adecuada gestión de residuos y consiste en la separación selectiva inicial de los residuos procedentes de cada una de

las fuentes determinadas, dándose inicio a una cadena de actividades y procesos cuya eficacia depende de la adecuada clasificación de los residuos, velando que en él participe la población de un determinado ámbito geográfico mediante la separación de sus residuos, su almacenamiento y entrega al personal encargado de realizar la recolección.

Según el Ministerio de Ambiente (2009) dentro de su norma N°29419, define a la segregación como la aquella acción de agrupar determinados componentes o elementos físicos de los residuos sólidos para ser manejados en forma especial.

## **2.6. Residuos Sólidos**

Según Sbarato (2009) un residuo sólido es el material, producto o subproducto que sin considerarlo peligroso, se desecha y el cual puede reaprovecharse o requiere sujetarse a métodos de tratamiento o disposición final.

Estos pueden ser residuos inorgánicos como el vidrio y los metales, u orgánicos biodegradables como frutas y verduras, restos de poda, entre otros.

Según el decreto del Ministerio del Ambiente, en la Ley General de Residuos Sólidos N° 27314, los residuos sólidos son aquellas sustancias, productos o subproductos, en estado sólido o semisólido de los que su generador dispone, o está obligado a disponer en virtud de lo establecido en la normatividad nacional o de los riesgos que causan a la salud y al ambiente, para ser manejados de un sistema.

Armas (1999), también define a los residuos sólidos como cualquier material generado en los procesos de extracción, beneficio, transformación, producción, consumo, utilización, control o tratamiento cuya calidad no permita usarla nuevamente en el proceso que lo generó.

Por otro lado, según el diccionario del Observatorio de Salud y Medio Ambiente de Andalucía (s.f), indica que los residuos sólidos son cualquier tipo de material resultantes de los procesos económicos de extracción, beneficio, transformación, producción, consumo, utilización, control o tratamiento, cuya calidad sea de tal naturaleza que no permita usarlo nuevamente en el proceso que lo generó.

## **2.7. Norma Técnica Peruana**

Según la Norma Técnica Peruana de Gestión Ambiental (2005), NTP900.058 los dispositivos de almacenamiento de residuos se rigen de los siguientes colores:

La Norma Técnica Peruana establece la codificación de colores para dispositivos de almacenamiento, teniendo en cuenta como marco de referencia la normativa nacional vigente. Dentro de sus condiciones generales precisa que los residuos desde su generación deben ser segregados de manera que faciliten su identificación, para que puedan ser reaprovechados por el mismo generador o en su defecto ser dispuestos adecuadamente.

Código de Colores

La identificación por colores de los dispositivos de almacenamiento de los residuos es como sigue:

**a) Residuos Reaprovechables.**

*i. Residuos No Peligrosos.*

Color Amarillo: para metales.

Color Verde: para vidrio.

Color azul: para papel y cartón.

Color blanco: para plástico.

Color marrón: para orgánicos.

*ii. Residuos Peligrosos.*

Color rojo: para peligrosos.

**b) Residuos no reaprovechables.**

*i. Residuos no peligrosos.*

Color negro: para generales. Todo lo que no se puede reciclar y no sea catalogado como residuo peligroso.

*ii. Residuos peligrosos.*

Color rojo: para peligrosos, como escoria, medicinas vencidas, jeringas desechables, entre otros.

### III. INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS

#### 3.1. Instrumento

Se ha utilizado una metodología de la investigación mixta, en la que se han integrado los enfoques cuantitativo y cualitativo.

##### ***a) Instrumentos cuantitativos.***

En la fase cuantitativa se aplicó la técnica de la encuesta personal, definida como la aplicación de un cuestionario estandarizado a una muestra de la población de estudio, a partir del cual es posible obtener datos con cierto grado de precisión con respecto a un problema determinado.

La encuesta elaborada para esta investigación se administró a través de un cuestionario que permitió dimensionar los conocimientos, actitudes y prácticas (CAP) sobre la promoción de la segregación de residuos sólidos del personal administrativo de la UPAO.

La encuesta, elaborada por las mismas autoras, comprende una sección de datos informativos, el enunciado de colaboración y el cuestionario que consiste en 29 preguntas. Todas ellas fueron evaluadas a través de la escala de Likert que contiene 5 posibles respuestas o niveles de acuerdo o desacuerdo, que va desde: inválidamente, en poca medida, en regular medida, en cierta medida, completamente (Ver anexo 01).

Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de Alfa de Cronbach, aplicada a 10 unidades de análisis, arrojando un nivel de confiabilidad alto de 0.798, por lo que se infiere que el instrumento tiene una

confiabilidad aceptable. La confiabilidad se obtuvo a través de la utilización del software IBM SPSS Statistics v. 20 (Ver anexo 02).

Se construyó una escala de valor, con el fin de determinar los conocimientos, actitudes y prácticas del personal administrativo de la UPAO referente a la promoción de la segregación de residuos sólidos. Para ello se estableció tres niveles: bajo, moderado y alto.

CATEGORÍA	PREGUNTA	NÚMERO DE ITEMS	ESCALAS	RANGOS DE CALIFICACIÓN
CONOCIMIENTOS	De la 1 a la 9	9	1= Inválidamente	0 - 14 Bajo 15 -30 Moderado 31 - 45 Alto
			2= En poca medida	
			3= En regular medida	
			4= En cierta medida	
			5= Completamente	
ACTITUDES	De la 10 a la 19	10	1= Inválidamente	0 - 17 Bajo 18 - 34 Moderado 35 - 50 Alto
			2= En poca medida	
			3= En regular medida	
			4= En cierta medida	
			5= Completamente	
PRÁCTICAS	De la 20 a la 29	10	1= Inválidamente	0 - 17 Bajo 18 - 34 Moderado 35 - 50 Alto
			2= En poca medida	
			3= En regular medida	
			4= En cierta medida	
			5= Completamente	

Leyenda:

- Nivel Bajo

El punto de menor valoración en la evaluación. Nivel no partidario de ideas, actitudes y prácticas.

- Nivel Moderado

Se encuentra en un punto medio entre el nivel bajo y alto, según los rangos de calificación. Nivel no partidario de ideas, actitudes y prácticas poco radicales y extremas.

- Nivel Alto

El punto de mayor valoración en la evaluación. Nivel partidario de ideas, actitudes y prácticas.

***b) Instrumentos cualitativos.***

La segunda etapa se basa en una fase cualitativa, en donde se aplicó la entrevista individual en profundidad (EIP), la cual consiste en una entrevista abierta, semiestructurada por temas, que no necesariamente sigue una secuencia previamente fijada, y en donde las respuestas del entrevistado van marcando el orden de las preguntas.

Se diseñó un tipo de guía de entrevista (elaboración de las mismas autoras), que consiste en 13 preguntas abiertas. Los datos recogidos permitieron fundamentar los datos obtenidos en las encuestas personales (Ver anexo 03).

Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de Juicio de Expertos, los cuales evaluaron la relevancia, coherencia y claridad

de cada uno de los ítems, a través de una escala de Likert numerada del 1 al 3, con las opciones de respuesta siguientes: (1) no se cumple, (2) se cumple parcialmente, (3) se cumple completamente. Los expertos recomendaron ciertos cambios en las formas de planteamiento de las preguntas con el fin de mejorar su claridad.

Todas sus recomendaciones fueron tomadas en cuenta para la mejora del instrumento (Ver anexo 04).

## **3.2. Procedimientos**

### ***3.2.1. Población muestral.***

La población está constituida por colaboradores (hombres y mujeres) que cumplen funciones administrativas dentro de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, La Libertad, durante el periodo 2015.

El personal administrativo está integrado por 509 personas, divididos entre 110 permanentes y 399 contratados al mes de junio del 2014, según datos proporcionados por la sección de Planillas y Remuneraciones del departamento de Recursos Humanos de la UPAO. Existe dentro de la universidad personal que ha trabajado desde su fundación y personal de reciente ingreso a la plana administrativa.

CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN	DETALLE
Universo	509 personas
Personal permanente	110
Personal contratado	399
Sexo femenino	200
Sexo masculino	309
Edad mínima	21 años
Edad máxima	68 años
Formación	
académica mínima	Universitaria y/o técnica
Nivel socioeconómico (NSE)	B y C
Características demográficas	La población vive en los diferentes distritos de la provincia de Trujillo

### 3.2.2. Muestra.

Para la fase cuantitativa se ha aplicado la siguiente fórmula que nos arrojará la muestra:

$$N = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

Z= 1.96

P= 0.5

Q= 0.5

N= total de la población (509)

E= 0.05

Se ha trabajado con una muestra de 219 personas, calculado con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Se ha estratificado la muestra teniendo en cuenta la condición del trabajador quedando como se aprecia en la tabla siguiente:

INDICADOR	TOTAL
Personal permanente (22% del universo)	48
Personal contratado (78% del universo)	171
<b>TOTAL MUESTRA</b>	<b>219</b>

Para la fase cualitativa se ha trabajado con una muestra de diez casos.

La selección se realizó a través de un muestreo no probabilístico, aplicando el muestreo por conveniencia y por juicio de experto. Los trabajadores se definían por las siguientes características: ser personal administrativo de la UPAO y tener un mínimo de seis meses laborando dentro de la institución, agregando algunos criterios como: condición de trabajo, área en la que labora, entre otros; clasificándose por tiempo de servicio en la institución.

### **3.2.3. Variables.**

*Conocimientos, actitudes y prácticas para la promoción de la segregación de residuos sólidos.*

Según Gumucio (2011), es el análisis de los conocimientos (saberes), actitudes (posturas) y prácticas (acciones observables de

un individuo en respuesta a un estímulo), para desarrollar una serie de técnicas integradas.

Tiene como finalidad consiste en obtener un sistema para el reaprovechamiento de los residuos sólidos a través de diferentes estímulos y acciones limitadas en el tiempo y dirigidas a un target determinado.

#### **3.2.4. Diseño.**

Se empleó el diseño descriptivo de una sola casilla o también conocido como grupo único.

M: O

Donde:

M= Personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego

O= Conocimientos, actitudes y prácticas para la promoción de la segregación de residuos sólidos

#### **3.2.5. Operalización de la variable**

VARIABLE	CATEGORÍAS	INDICADORES
Conocimientos, actitudes y prácticas para la promoción de segregación de residuos sólidos,	Conocimientos	Existe un buen uso de los canales y herramientas de comunicación interna
		Cree que es importante un buen sistema de comunicación interna dentro de la institución
		Nivel de conocimiento sobre los objetivos de la UPAO con respecto a los temas ambientales
		Conocimiento del área encargada dentro de la UPAO dedicada a temas ambientales

	<p>Conocimiento de los programas/proyectos realizados por la UPAO con fines ambientales</p> <p>Regularidad de las capacitaciones/actividades por parte de su centro de labores en temas ambientales</p> <p>Nivel de conocimientos sobre la segregación de residuos sólidos</p>
Actitudes	<p>Nivel de satisfacción sobre la información brindada por su centro laboral sobre la segregación de residuos sólidos</p> <p>Considera a la UPAO como una universidad ambientalmente responsable</p> <p>Cree que la segregación de residuos representa un punto positivo para la UPAO</p> <p>Nivel de satisfacción al segregar residuos</p> <p>Percepción sobre la calificación del área encargada de llevar a cabo las actividades ambientales</p> <p>Percepción sobre la concordancia de los proyectos ambientales de la UPAO con las demandas del personal administrativo</p> <p>Percepción sobre el nivel de participación del personal administrativo en actividades ambientales</p>

	<p>Percepción sobre la importancia del involucramiento del personal administrativo en temas ambientales</p>
	<p>Satisfacción del personal administrativo con los resultados de actividades anteriores en temas ambientales</p>
	<p>El personal administrativo se muestra predispuesto para participar en otras actividades ambientales</p>
	<p>Considera que recibe algún tipo de beneficio al participar de las campañas ambientales realizadas en su centro de trabajo</p>
Prácticas	<p>Dedico tiempo para leer la información interna sobre la UPAO</p>
	<p>Utilizo la página web de la UPAO para enterarme sobre actividades internas</p>
	<p>Utilizo la redes sociales de la UPAO para enterarme sobre actividades internas</p>
	<p>Utilizo la intranet de la UPAO para enterarme sobre actividades internas</p>
	<p>Me entero de las actividades internas de la UPAO a través de las gigantografías o afiches colocados dentro de la universidad</p>
	<p>Prefiero los medios audiovisuales para enterarme de las actividades de la UPAO</p>

	Prefiero los medios impresos (afiches, banners, boletines, revistas) para enterarme de las actividades de la UPAO
	Tengo conversaciones informales (en la cafetería, pasillo, otros) donde me entero de las actividades internas.
	Participa en reuniones/actividades que convocan para temas ambientales
	Nivel de dificultad para la segregación de residuos
	Participaría en una campaña/actividad ambiental dentro de mi centro de labores

### **3.2.6. Tratamiento estadístico.**

La información fue almacenada en una base de datos, utilizando el programa Microsoft Office Excel 2007, y con los datos recogidos se han utilizado cuadros de frecuencia de una y dos entradas junto a sus gráficos respectivos para un mejor análisis e interpretación. Los datos fueron recopilados y analizados según técnicas de la estadística descriptiva, así como la confiabilidad de los resultados.

## IV. RESULTADOS

El presente estudio denominado “Conocimientos, actitudes y prácticas del personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego para la promoción de la segregación de residuos sólidos. Trujillo, 2015”, se han encontrado los siguientes resultados, los mismos que se presentan en función a la metodología utilizada:

### 4.1. Resultados cuantitativos

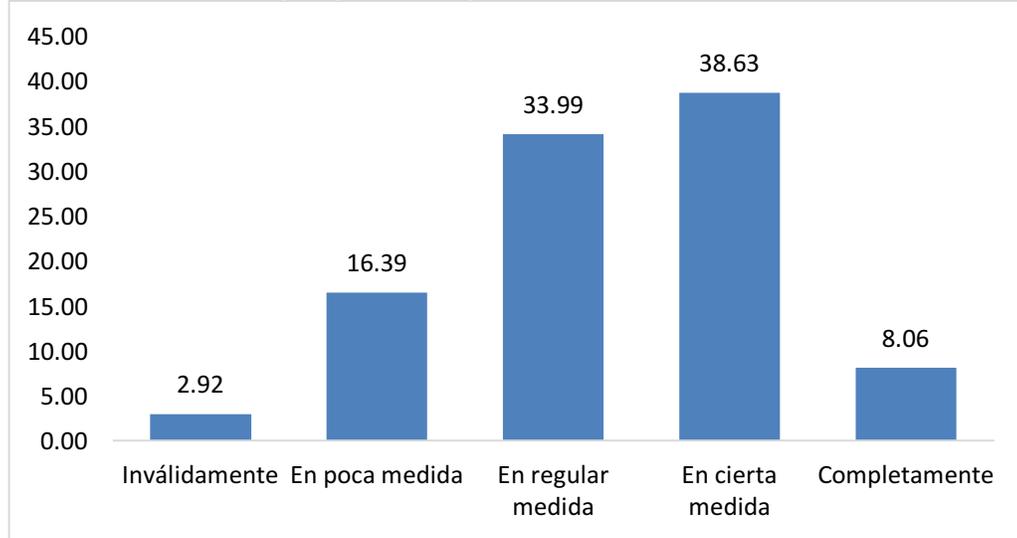
Los resultados que se presentan a continuación, fueron recogidos durante el mes de abril del año 2015 y corresponden a la encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

CATEGORÍA	RANGOS DE CALIFICACIÓN	RESULTADO DE EVALUACIÓN	
<b>Conocimientos</b>	0-14 Bajo	29.59	En regular medida
	15-30 En regular medida		
	31-45 Alto		
<b>Actitudes</b>	0-17 Bajo	34.35	En regular medida
	18-34 En regular medida		
	35-50 Alto		
<b>Prácticas</b>	0-17 Bajo	35.99	Alto
	18-34 En regular medida		
	35-50 Alto		

Resultados de la escala de valor del análisis de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### GRÁFICO N° 1

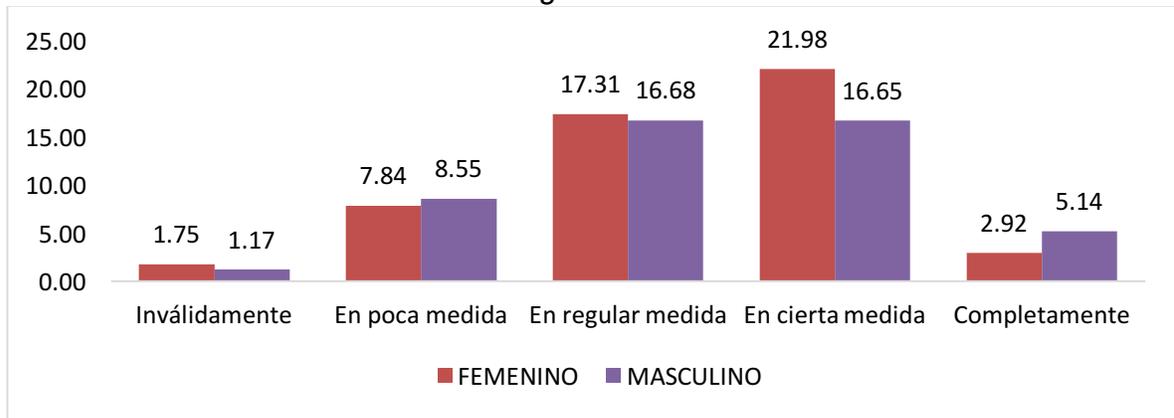
*Nivel de conocimiento sobre el buen uso de los canales y herramientas de comunicación interna por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 1.1.

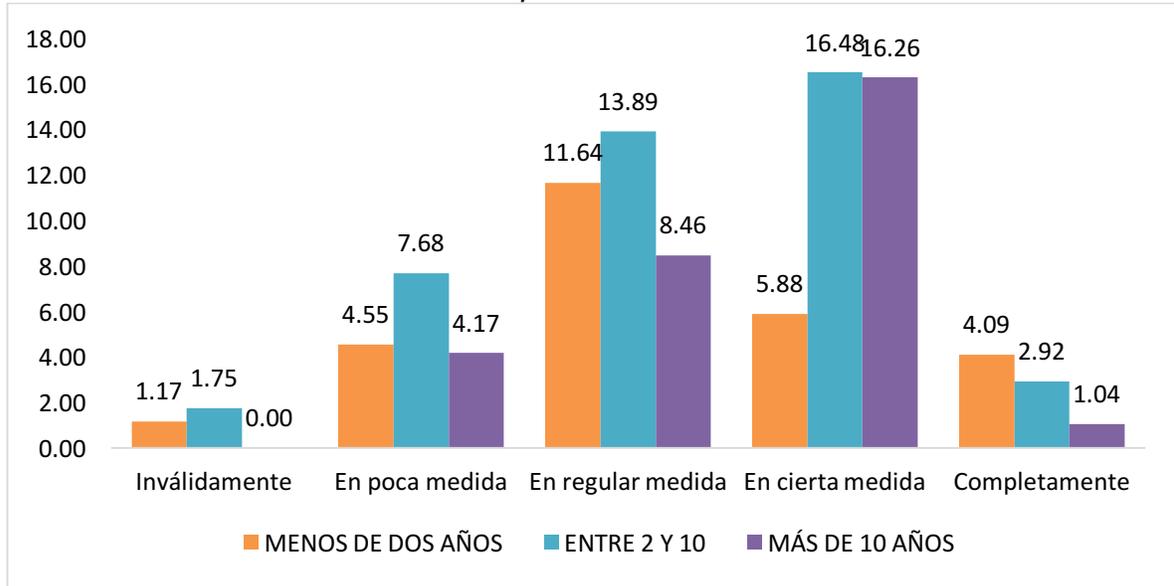
*Nivel de conocimiento sobre el buen uso de los canales y herramientas de comunicación interna por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 1.2.

*Nivel de conocimiento sobre el buen uso de los canales y herramientas de comunicación interna por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

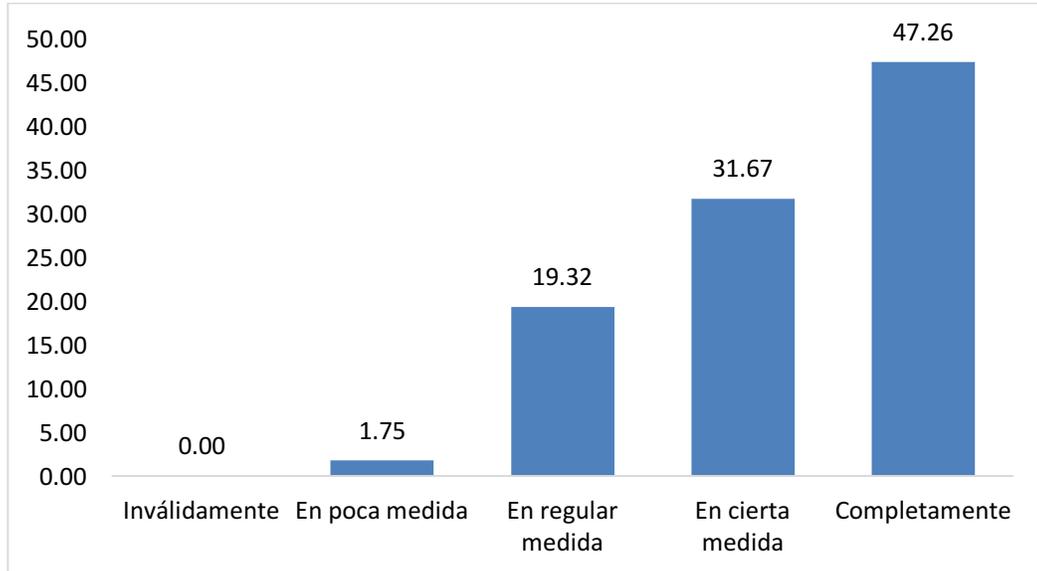


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: A nivel total (Gráfico N° 1) se observa que el personal administrativo muestra una tendencia de “en cierta medida” al buen uso de los canales y herramientas de comunicación interna a un 36.63%. Al analizarlo por género, se observa que existen diferencias en el mismo punto, las mujeres consideran en un 21.98% en cierta medida la existencia de un buen uso de los canales de comunicación interna a comparación de los hombres en un 16.65%. En el tercer gráfico (Gráfico N° 1.2.) al analizarlo por tiempo de servicio se observa que el personal que ha laborado más de 2 años en la institución considera este punto como más importante a comparación de aquellos que han laborado menos de 2 años.

## GRÁFICO N° 2

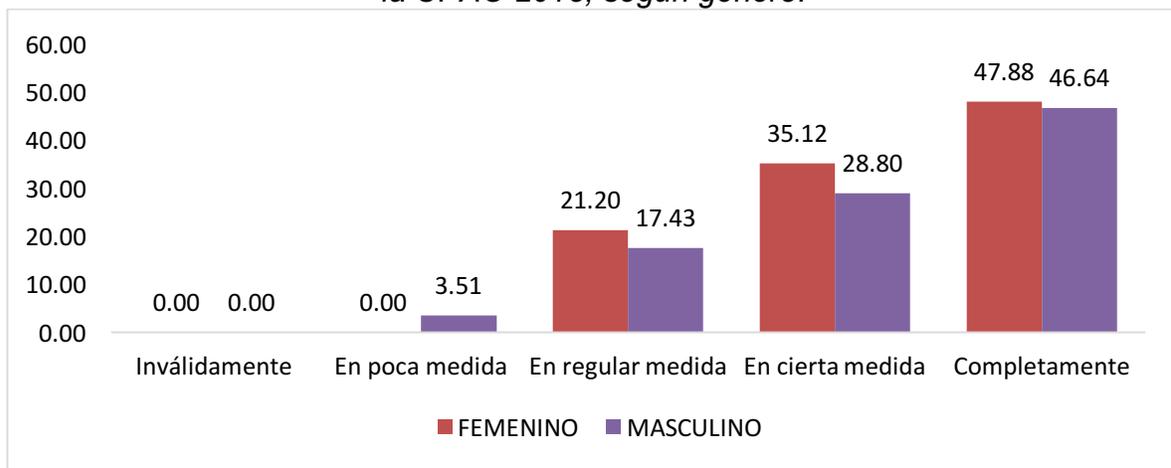
*Nivel de conocimiento sobre la importancia de utilizar un buen sistema de comunicación interna dentro de la institución por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

## GRÁFICO N° 2.1.

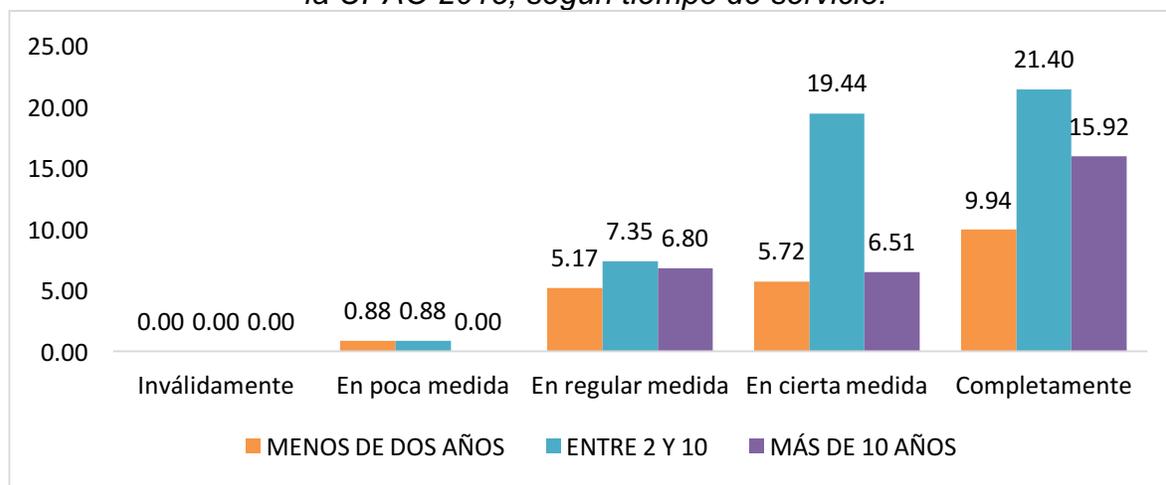
*Nivel de conocimiento sobre la importancia de utilizar un buen sistema de comunicación interna dentro de la institución por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

## GRÁFICO N° 2.2.

*Nivel de conocimiento sobre la importancia de utilizar un buen sistema de comunicación interna dentro de la institución por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

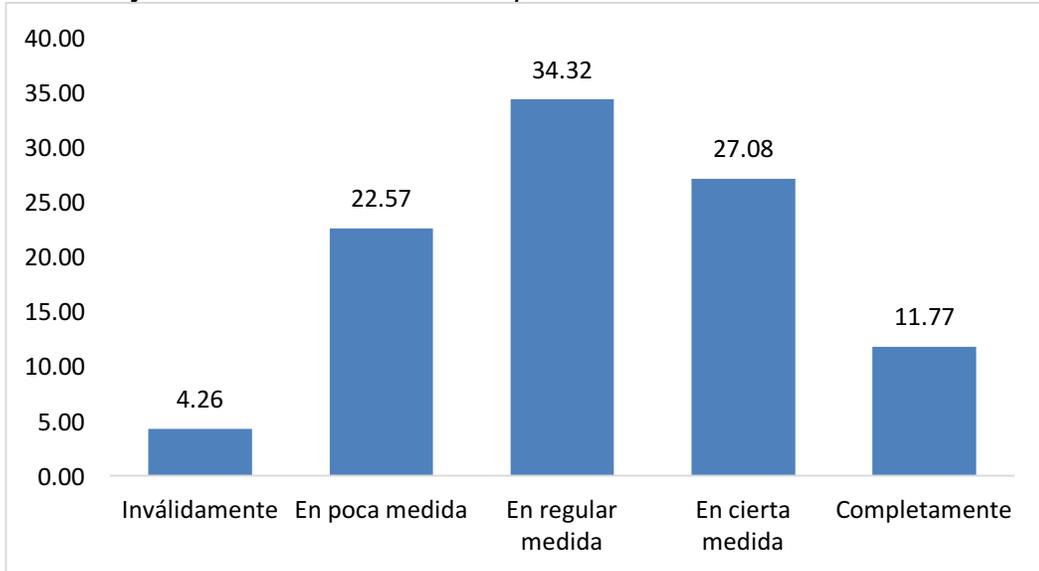


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: Con respecto a la importancia de utilizar un buen sistema de comunicación interna dentro de la UPAO, el total de la población encuestada (Gráfico N° 2) opinó que está “completamente” de acuerdo con un 47.26%, seguido de “en cierta medida” con un 31.67%. Al separarlo por género (Gráfico N° 2.1.), la tendencia no cambia, sin embargo, al analizarlo por tiempo de servicio, se observa en los colaboradores entre 2 y 10 años de servicio, un 21.4 % opina que está “completamente” de acuerdo y los colaboradores de menos de 2 años opinan en un 9.94% que están “completamente” de acuerdo con la importancia de un buen sistema de comunicación interna dentro de la UPAO.

### GRÁFICO N° 3

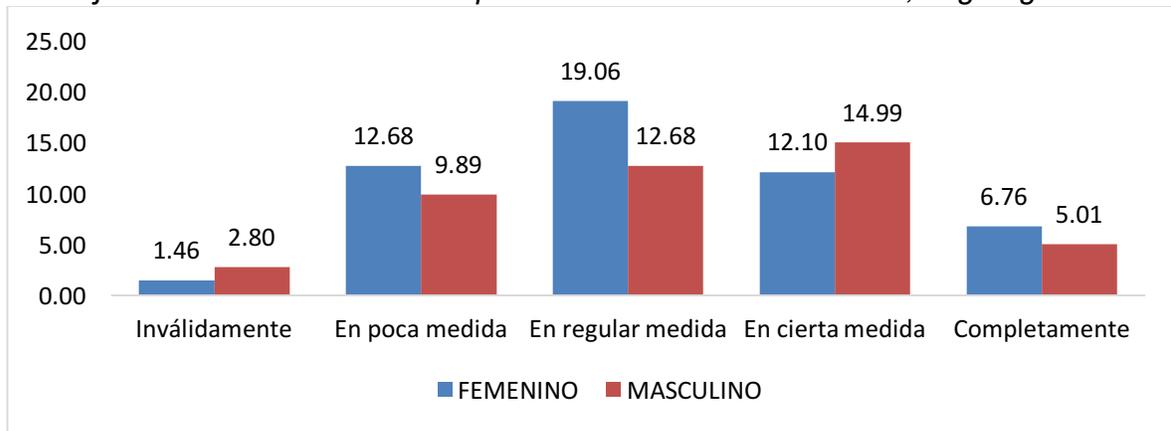
*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre los objetivos de la UPAO con respecto a los temas ambientales.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 3.1.

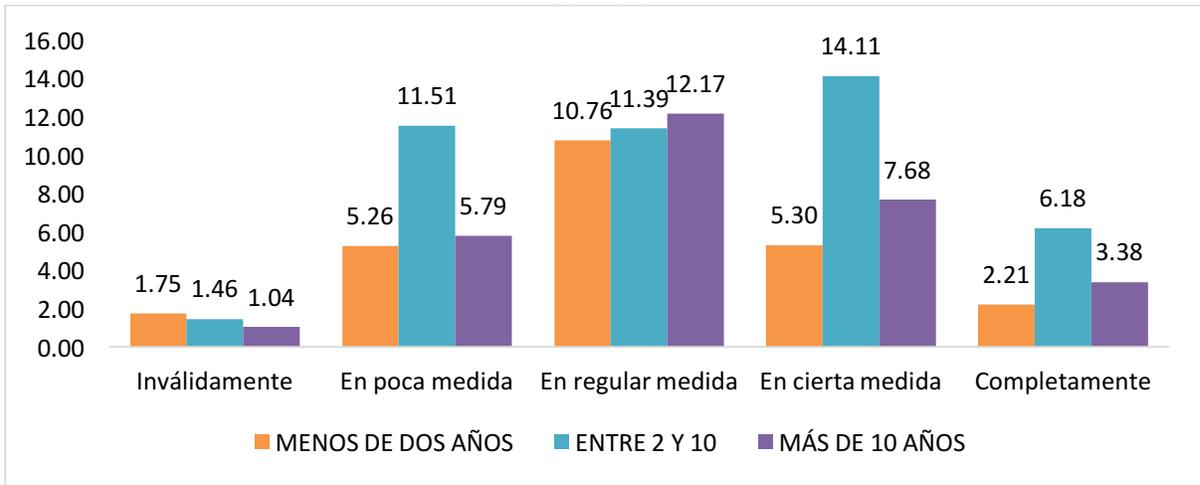
*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre los objetivos de la UPAO con respecto a los temas ambientales, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 3.2.

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre los objetivos de la UPAO con respecto a los temas ambientales, según tiempo de servicio.*

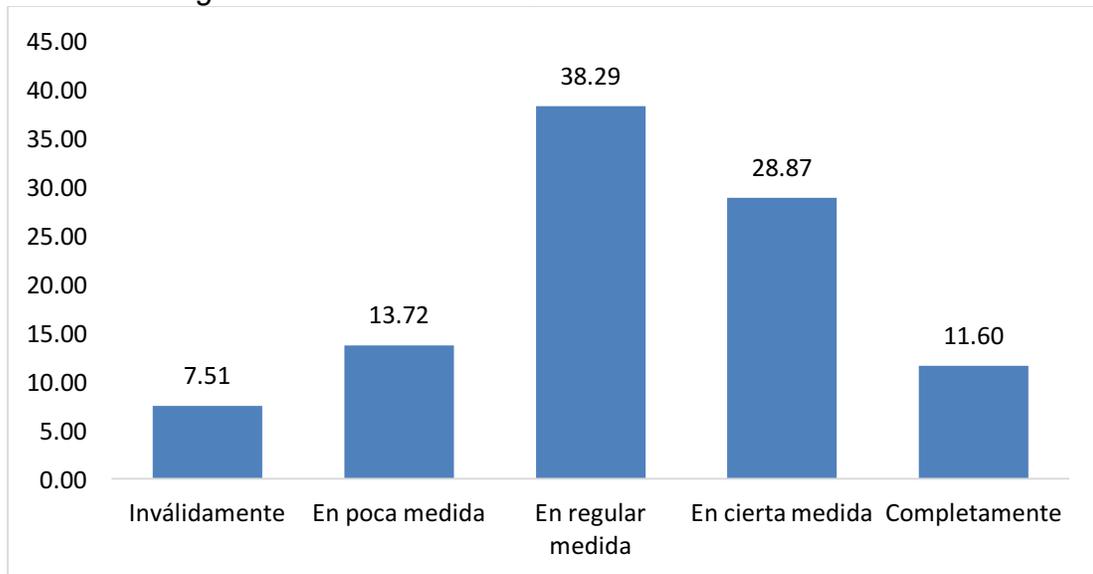


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: El total de población encuestada (Gráfico N° 3) opina que “en regular medida” conocen sobre los objetivos de la UPAO frente a los temas ambientales con un 34.32%, seguido de “en cierta medida” con un 27.08%. Al separarlo por género la tendencia no cambia, sin embargo, al separarlo por tiempo de servicio, se observa en los colaboradores entre 2 y 10 años de servicio, un 14.11 % opina que en “cierta medida” conocen los objetivos de la UPAO frente a los temas ambientales, en cambio los colaboradores de menos de 2 años opinan que conocen en cierta medida los objetivos de la UPAO frente a temas ambientales en un 5.3

#### GRÁFICO N° 4

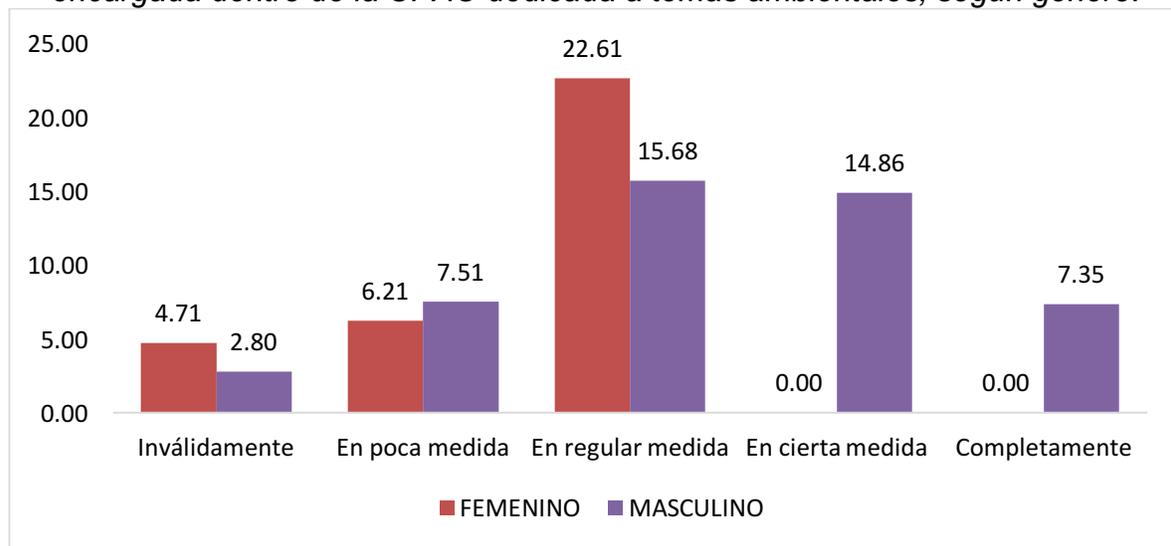
*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015 sobre el área encargada dentro de la UPAO dedicada a temas ambientales.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

#### GRÁFICO N° 4.1.

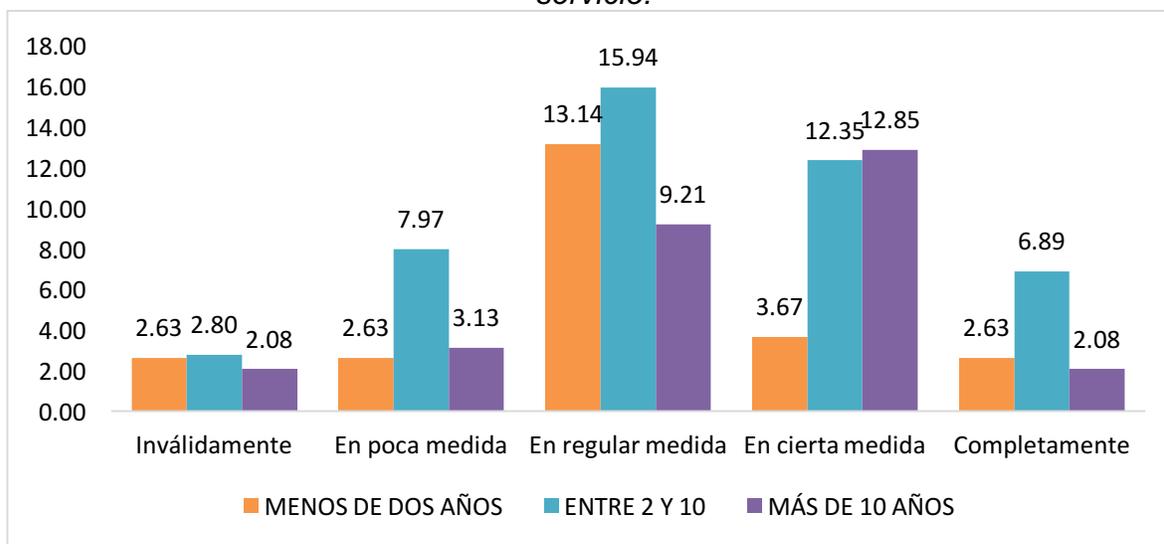
*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015 sobre el área encargada dentro de la UPAO dedicada a temas ambientales, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 4.2.

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015 sobre el área encargada dentro de la UPAO dedicada a temas ambientales, según tiempo de servicio.*

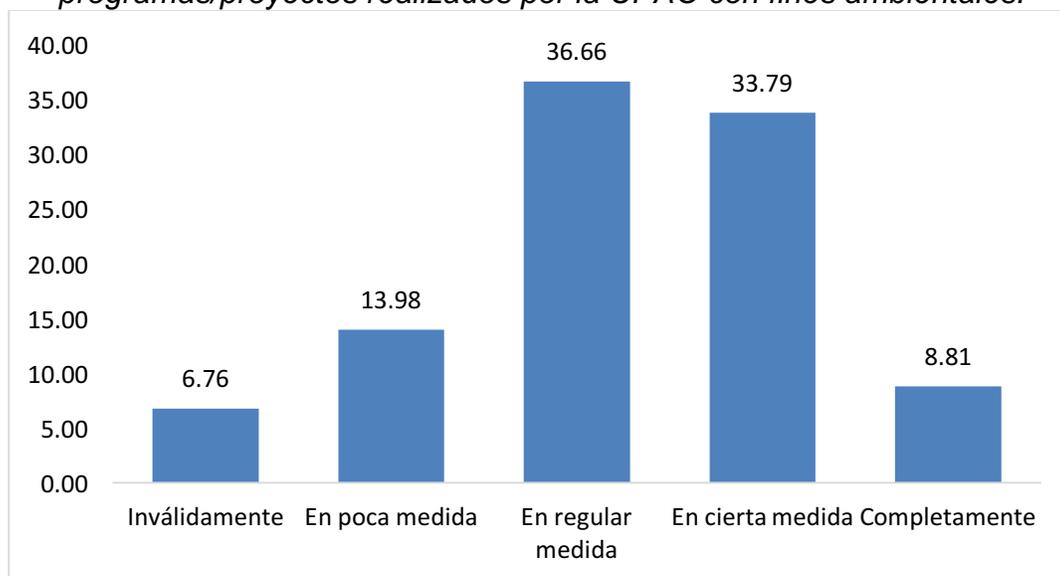


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: Se observa en el total de la población encuestada (Gráfico N° 4) que un 38.20% conoce “en regular medida” al área encargada dentro de la UPAO a temas ambientales y que un 7.51% la desconoce totalmente. Al analizarlo por género (Gráfico N° 4.1.) se observa que ninguna de los encuestados del sexo femenino conoce “en cierta medida” o “completamente” el área encargada, en cambio los encuestados de sexo masculino conoce al área “completamente” en un 7.35%. Al separarlo por tiempo de servicio se observa que los colaboradores entre 2 y 10 años conocen al área “en regular medida” en un 15.94% y los colaboradores de más de 10 años de servicio conocen “en regular medida” a esta área en un 9.21%.

### GRÁFICO N° 5

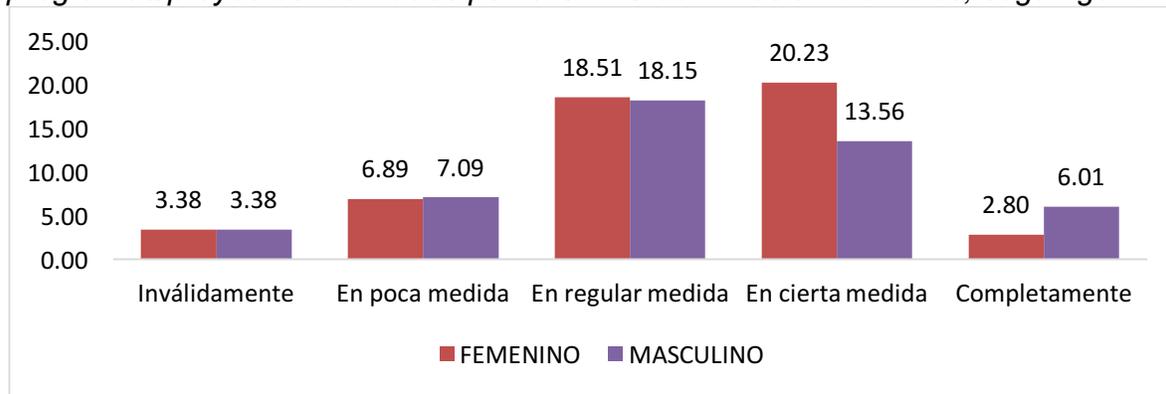
*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre los programas/proyectos realizados por la UPAO con fines ambientales.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 5.1.

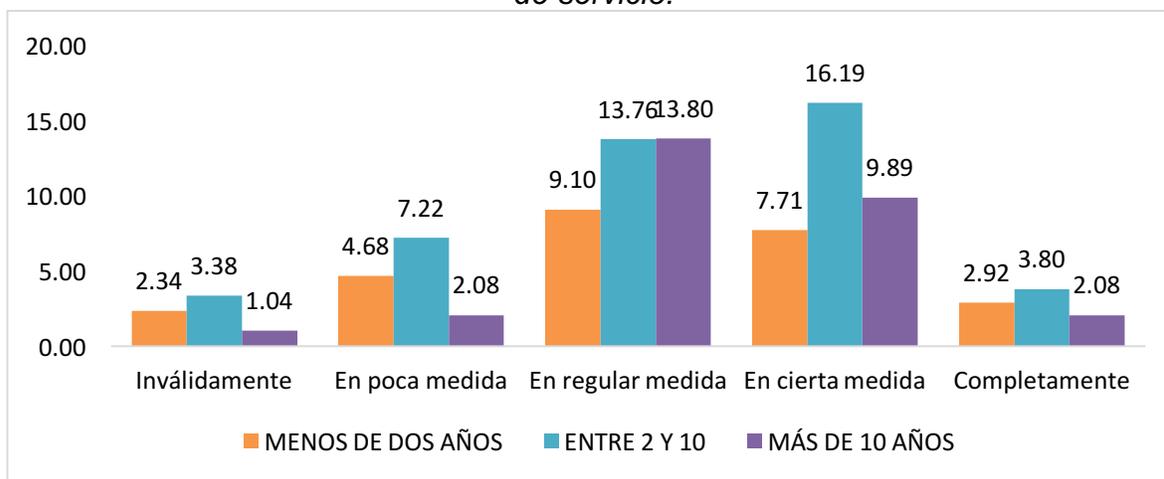
*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre los programas/proyectos realizados por la UPAO con fines ambientales, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 5.2.

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre los programas/proyectos realizados por la UPAO con fines ambientales, según tiempo de servicio.*

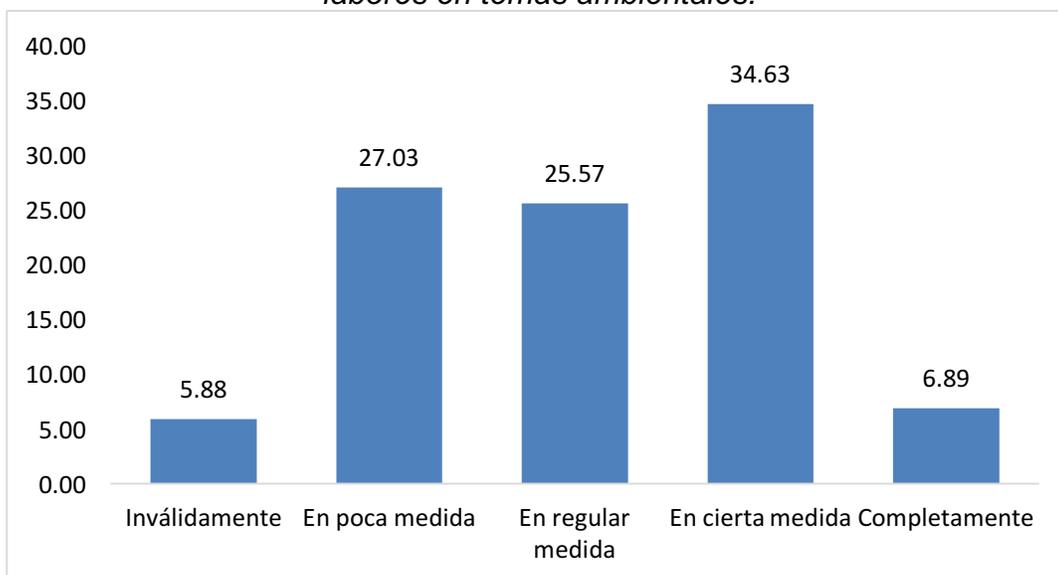


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: Con respecto al nivel de conocimiento sobre los programas/proyectos realizados por la UPAO en temas ambientales, el total encuestado (Gráfico N° 5) conoce “en regular medida” en un 33.66% y el en “cierta medida” un 33.79%. Al separarlo por sexo la tendencia no cambia, sin embargo al analizarlo por tiempo de servicio (Gráfico N° 5.2.) se observa que el personal entre 2 y 10 años tienen una tendencia más alta en su nivel de conocimiento en relación de aquel personal que viene laborando más de 10 años en la institución.

### GRÁFICO N° 6

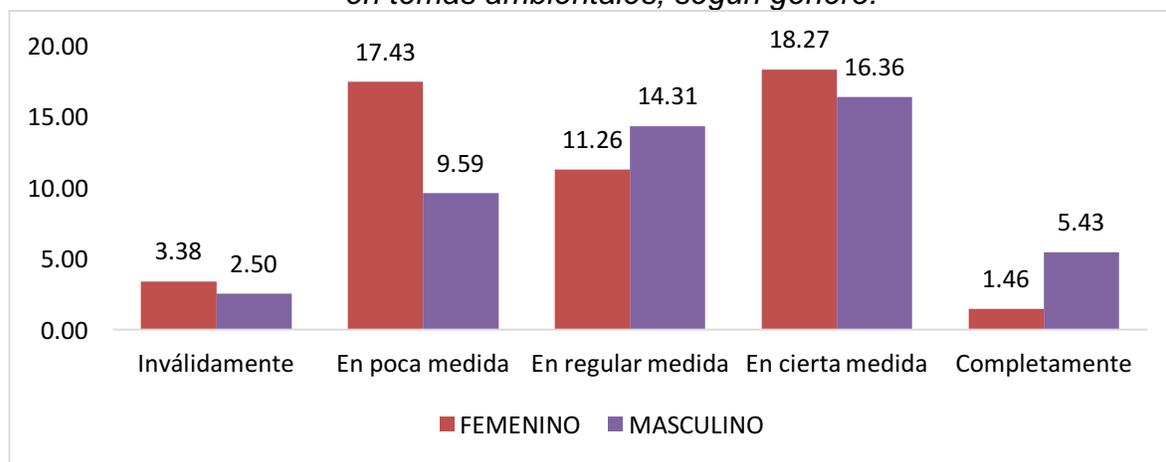
*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre la frecuencia de información/capacitaciones/actividades por parte de su centro de labores en temas ambientales.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 6.1.

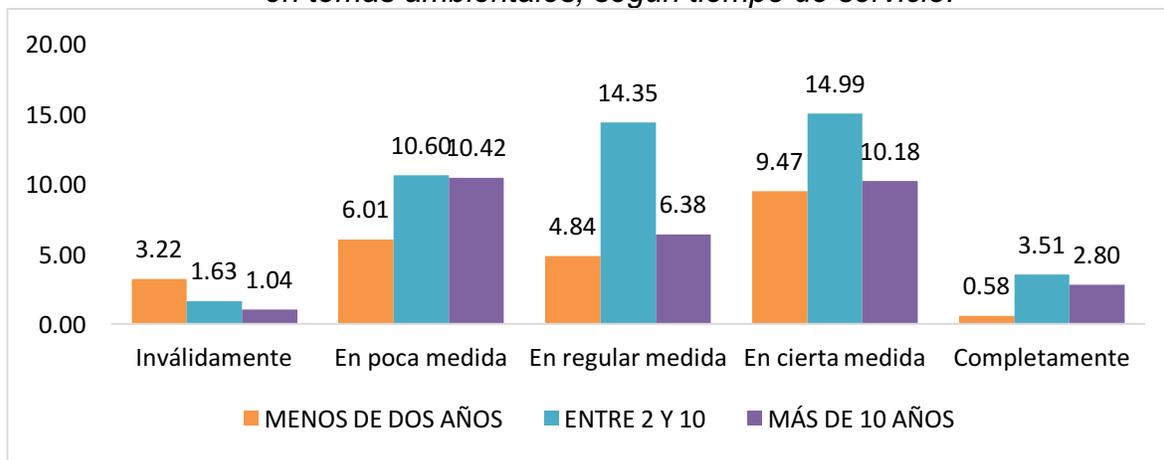
*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre la frecuencia de información/capacitaciones/actividades por parte de su centro de labores en temas ambientales, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 6.2.

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre la frecuencia de información/capacitaciones/actividades por parte de su centro de labores en temas ambientales, según tiempo de servicio.*

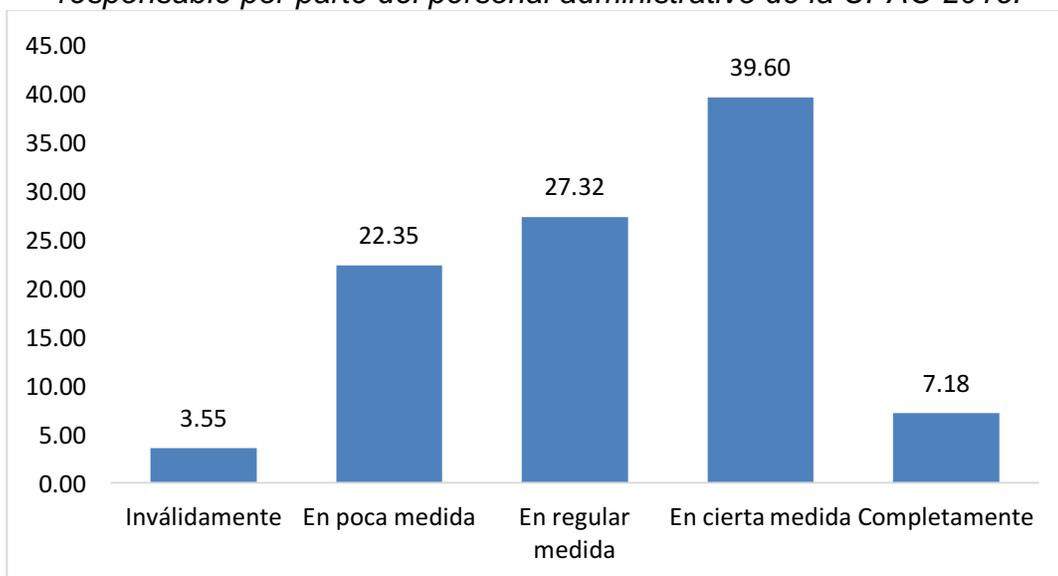


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: Con respecto a la frecuencia con la que UPAO informa sobre capacitaciones/actividades en temas ambientales al personal administrativo, un 34.63% opina que esto se produce en cierta medida, seguido de un 27.03% que opina que se realiza “en poca medida” (Gráfico N° 6). Al analizarlo por género la tendencia cambia en la opinión del sexo femenino en un 17.43% y el sexo masculino con un 9.59% opinan que “en poca medida” existe una frecuencia de capacitaciones y actividades en temas ambientales por parte de UPAO, al separarlo por tiempo de servicio (Gráfico N° 6.2.) se observa que es el personal entre 2 y 10 años de servicio que se encuentran más dispersos, con “en poca medida” 10.6%, “en regular medida” con un 14.35% y “en cierta medida” con un 14.99%.

### GRÁFICO N° 7

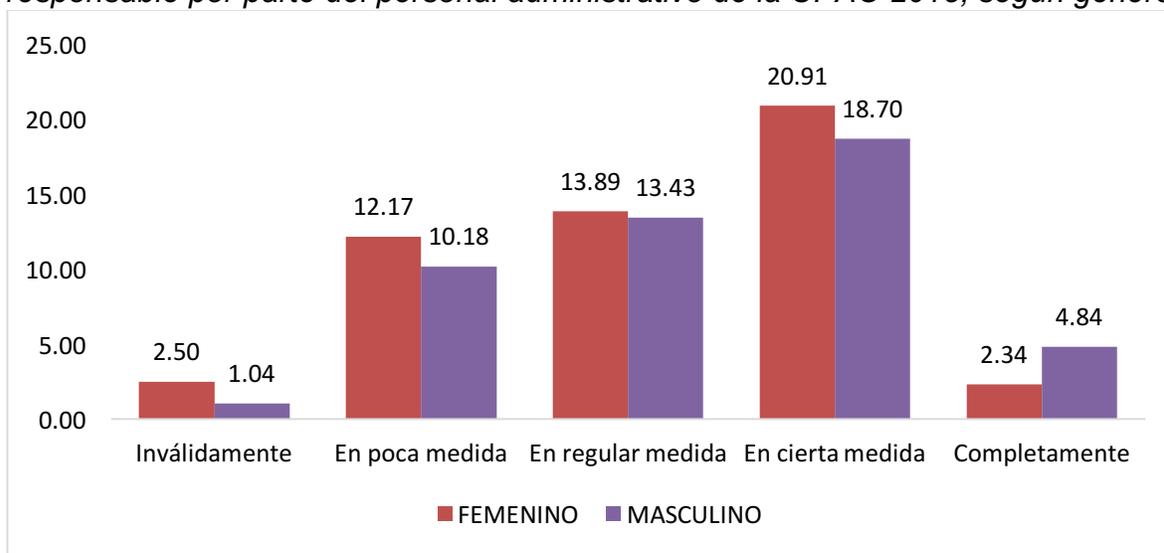
*Nivel de conocimiento sobre de la UPAO como una universidad ambientalmente responsable por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09).

### GRÁFICO N° 7.1.

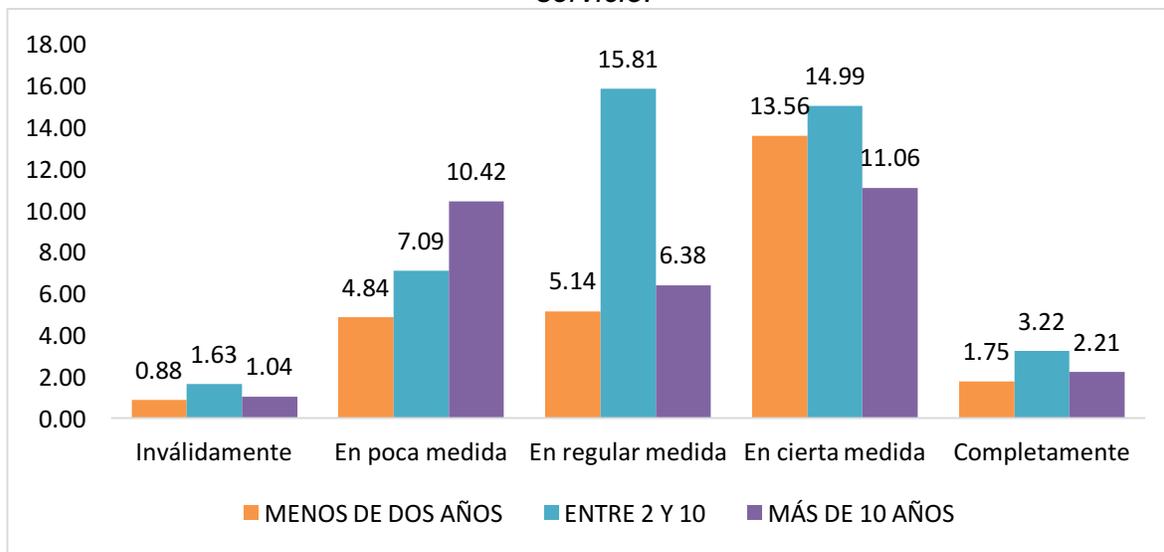
*Nivel de conocimiento sobre de la UPAO como una universidad ambientalmente responsable por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 7.2.

*Nivel de conocimiento sobre de la UPAO como una universidad ambientalmente responsable por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

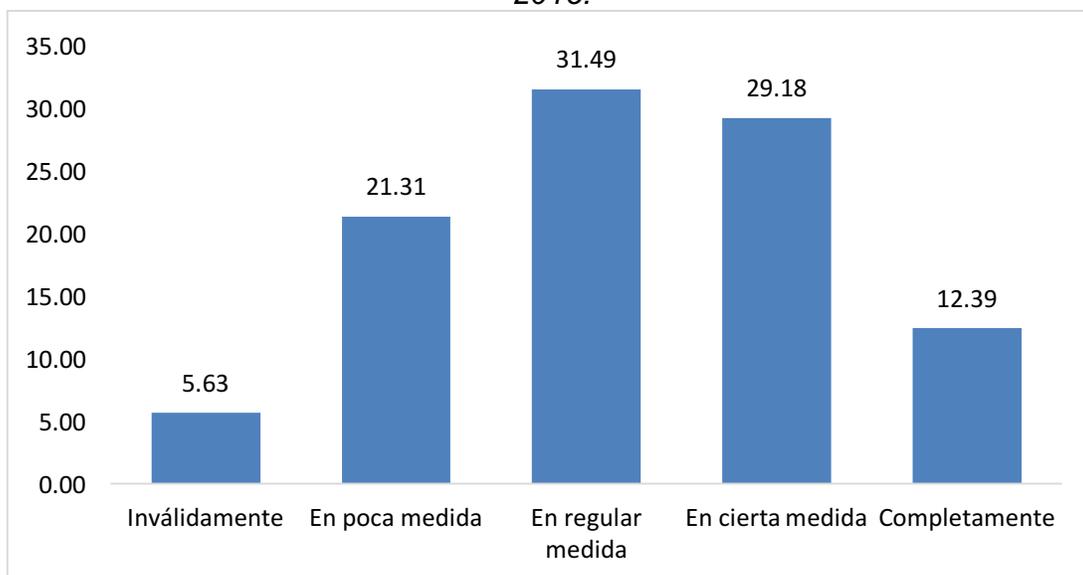


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

**INTERPRETACIÓN:** Con respecto a la percepción que tiene el público objetivo sobre la UPAO como una universidad ambientalmente responsable, un 39.60% lo considera “en cierta medida” (Gráfico N° 7). Los resultados no difieren al separarlos por género (Gráfico N° 7.1.), sin embargo, sí se ve una mayor tendencia en aquellos colaboradores que tienen entre 2 a 10 años de servicio con un 15.81% a diferencia de los colaboradores de menos de 2 años con un 5.14% quienes opinan que existe en “regular medida” una percepción de UPAO como universidad ambientalmente responsable.

### GRÁFICO N° 8

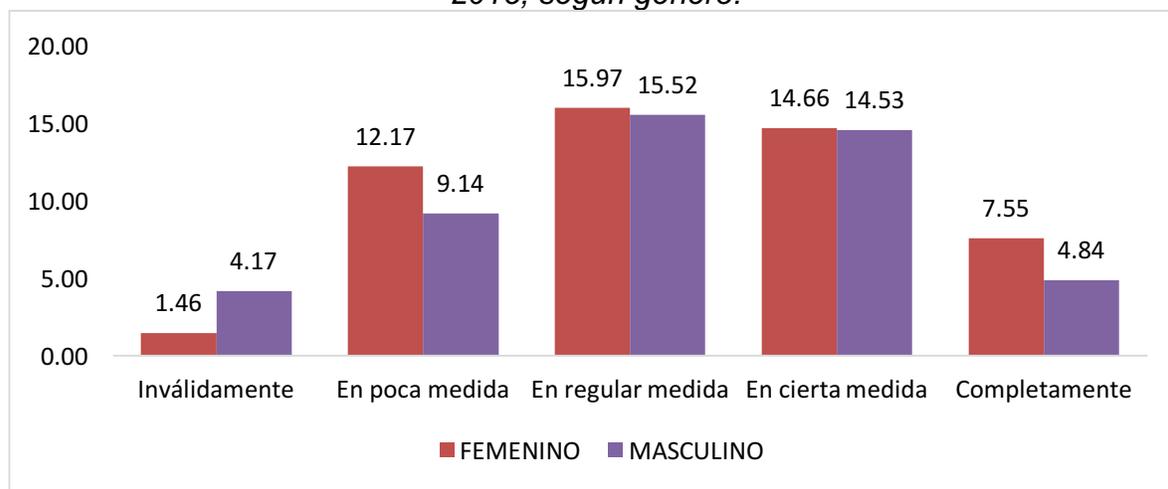
*Nivel de conocimiento sobre la información brindada por su centro laboral sobre la segregación de residuos sólidos, por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 8.1.

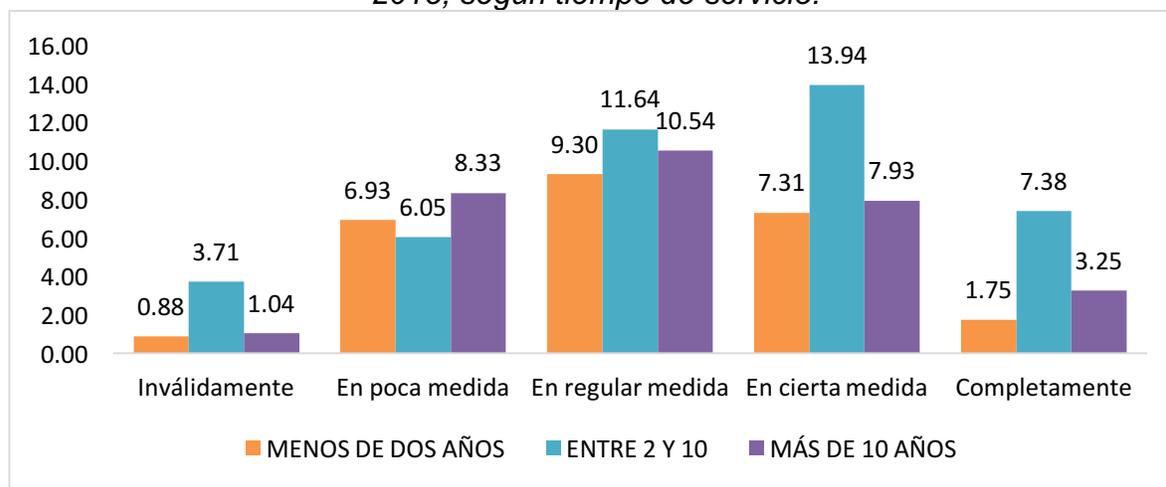
*Nivel de conocimiento sobre la información brindada por su centro laboral sobre la segregación de residuos sólidos, por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09).

### GRÁFICO N° 8.2.

*Nivel de conocimiento sobre la información brindada por su centro laboral sobre la segregación de residuos sólidos, por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

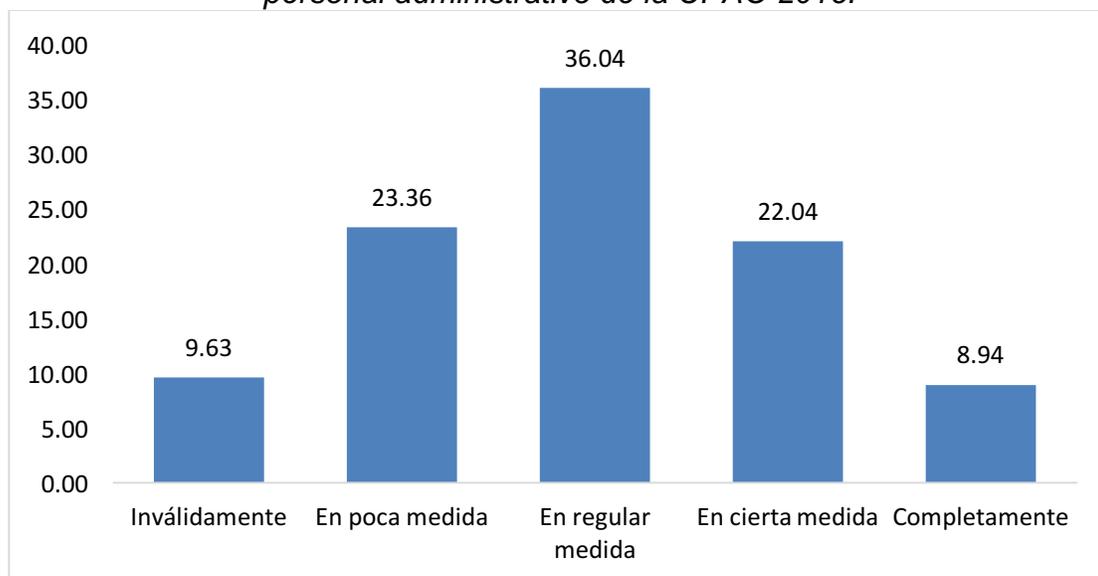


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: Con respecto al nivel de satisfacción sobre la información brindada por su centro laboral sobre la segregación de residuos sólidos, el total encuestado conoce en regular medida en un 31.49% e inválidamente en 5.63%. Al analizarlo por género (Gráfico N° 8.2.) se observa que la tendencia no cambia, y al analizarlo por tiempo de servicio (Gráfico N° 8.3.) los colaboradores de entre 2 y 10 años de servicio el 13.94% por ciento opina que está satisfecho en cierta medida y un 11.64% en regular medida.

### GRÁFICO N° 9

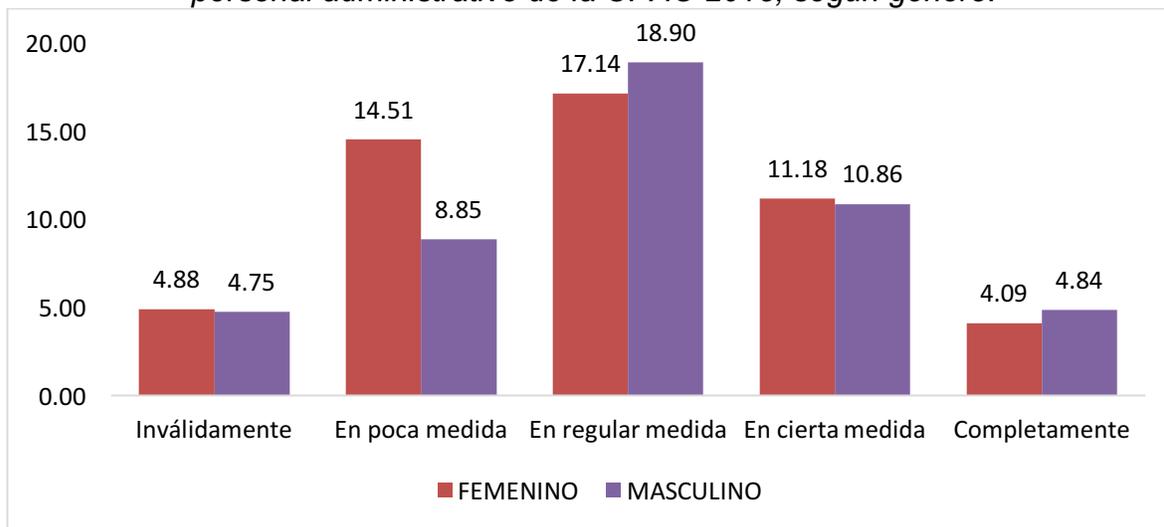
Nivel de conocimientos sobre la segregación de residuos sólidos, por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 9.1.

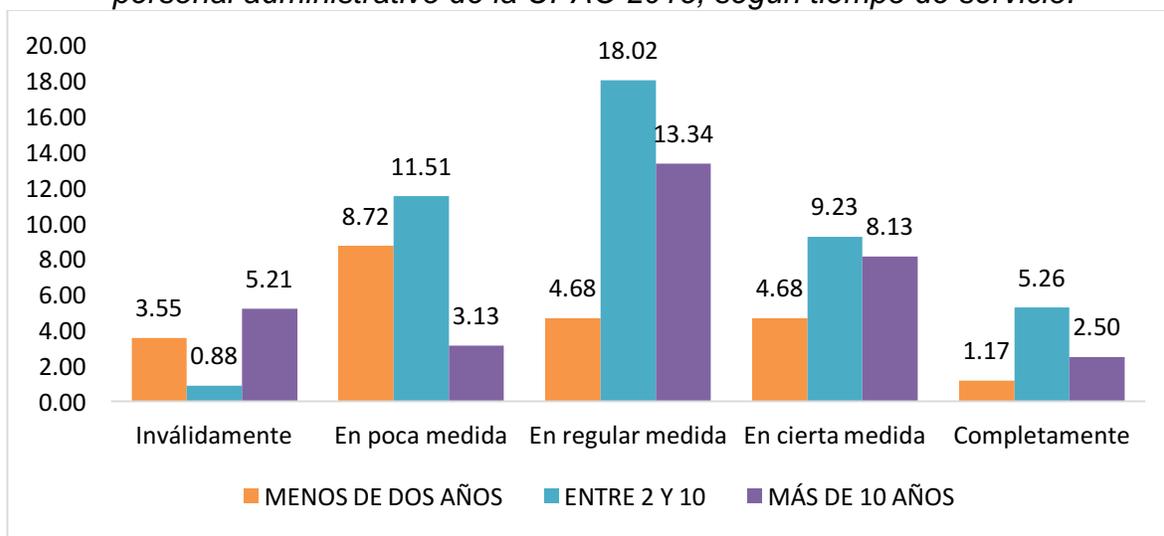
Nivel de conocimientos sobre la segregación de residuos sólidos, por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 9.2.

*Nivel de conocimientos sobre la segregación de residuos sólidos, por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

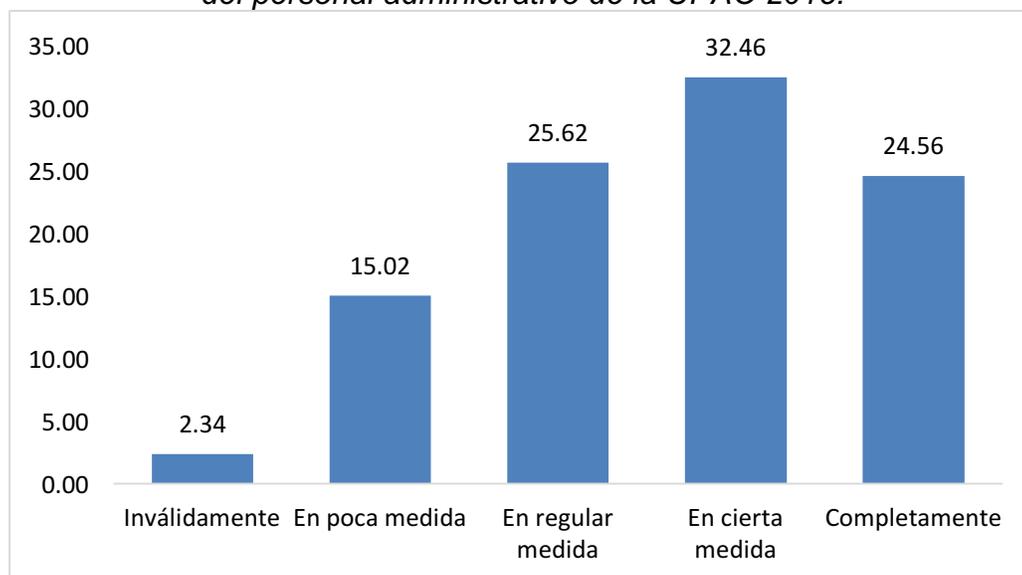


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

**INTERPRETACIÓN:** Con respecto al nivel de conocimientos sobre la segregación de residuos sólidos el total encuestado opina en un 36.04% que conoce el tema en “regular medida” y un 8.94% lo conoce “completamente”. Al separarlo por género (Gráfico N° 9.1.), la tendencia no cambia con excepción de que los colaboradores de sexo femenino conocen en poca medida la segregación de residuos sólidos en un 14.51% a diferencia de los hombres en un 8.85%. Con respecto al tiempo de servicio (Gráfico N° 9.2.) los colaboradores entre 2 y 10 años tienen mayor conocimiento del tema que los demás trabajadores.

### GRÁFICO N°10

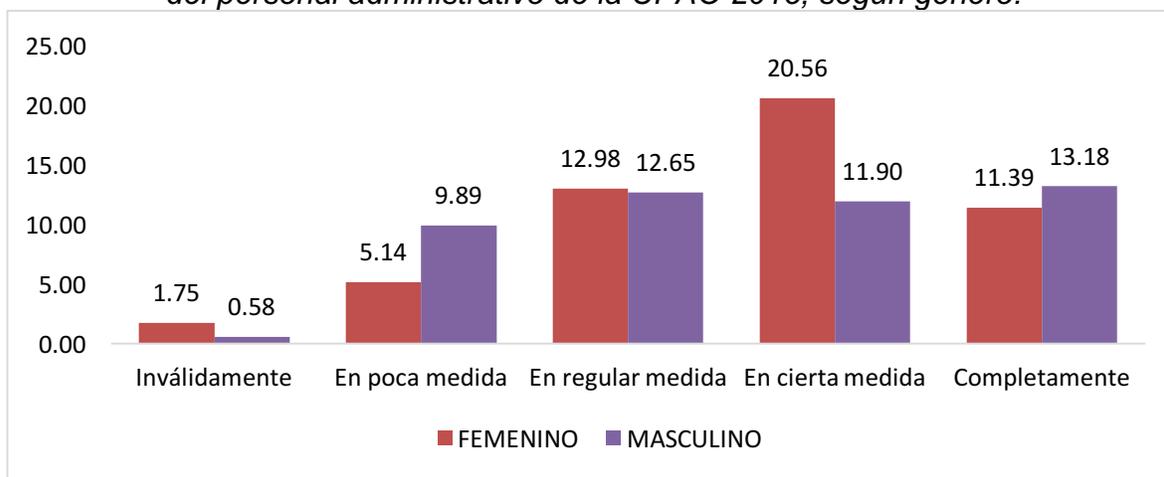
*Nivel de actitud sobre la creencia de que la segregación de residuos representa una buena alternativa para el cuidado del medio ambiente dentro de la UPAO por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N°10.1.

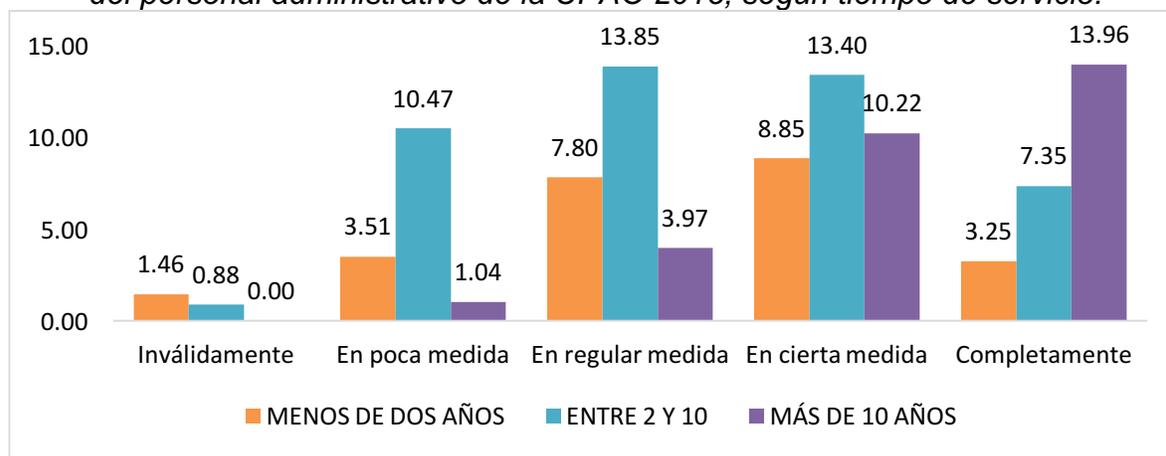
*Nivel de actitud sobre la creencia de que la segregación de residuos representa una buena alternativa para el cuidado del medio ambiente dentro de la UPAO por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N°10.2.

*Nivel de actitud sobre la creencia de que la segregación de residuos representa una buena alternativa para el cuidado del medio ambiente dentro de la UPAO por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

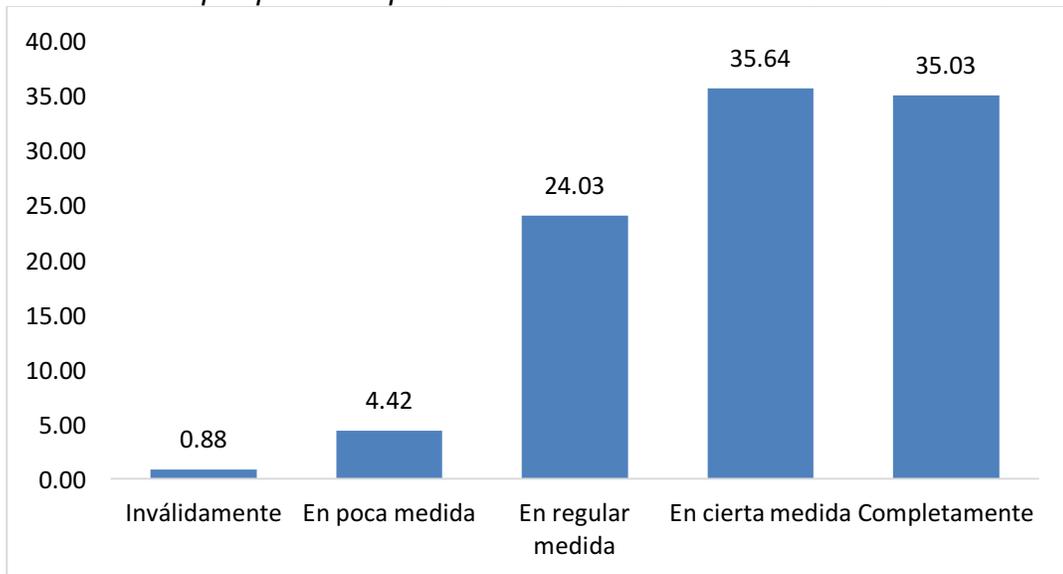


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

**INTERPRETACIÓN:** Con respecto al nivel de creencia de la segregación de residuos sólidos como buena alternativa para el cuidado del medio ambiente dentro de UPAO el 32.46% del total de encuestados opina que “en cierta medida” es una buena alternativa (Gráfico N° 10). Al analizarlo por género la tendencia no cambia, con excepción de que los colaboradores de sexo femenino perciben en un 20.56% “en cierta medida” que la segregación de residuos sólidos es una buena alternativa a diferencia de los hombres en un 11.90% (Gráfico N° 10.1.). Sin embargo, al analizarlo por tiempo de servicio, los colaboradores entre 2 y 10 años opinan “en regular medida” un 13.85% que es una buena alternativa, en cambio los colaboradores de más de 10 años opinan en un 13.96% que es “completamente “una buena alternativa (Gráfico N° 10.2.).

### GRÁFICO N°11

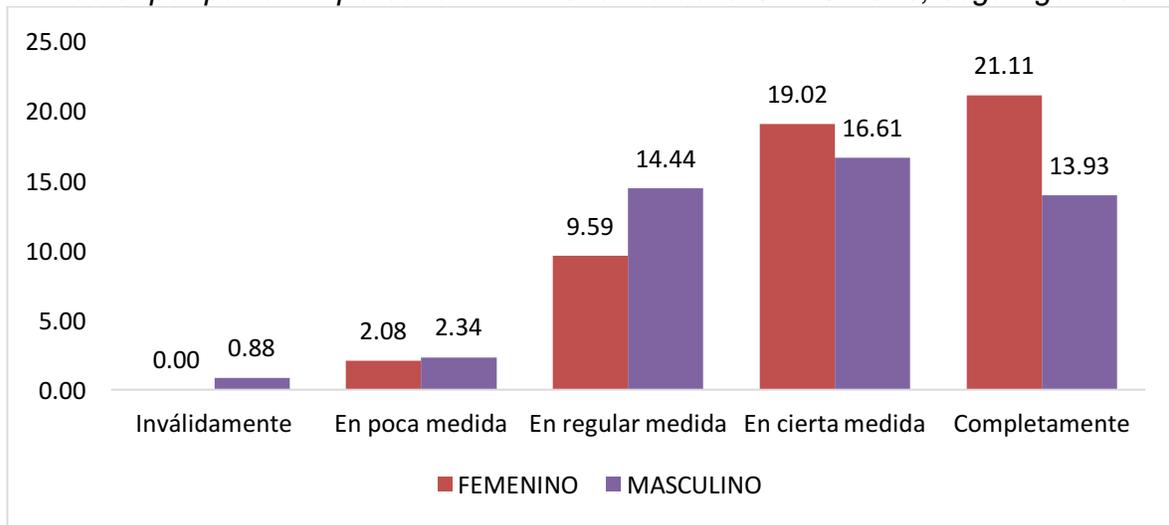
*Nivel de satisfacción sobre la segregación de residuos sólidos dentro de su centro laboral por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N°11.1.

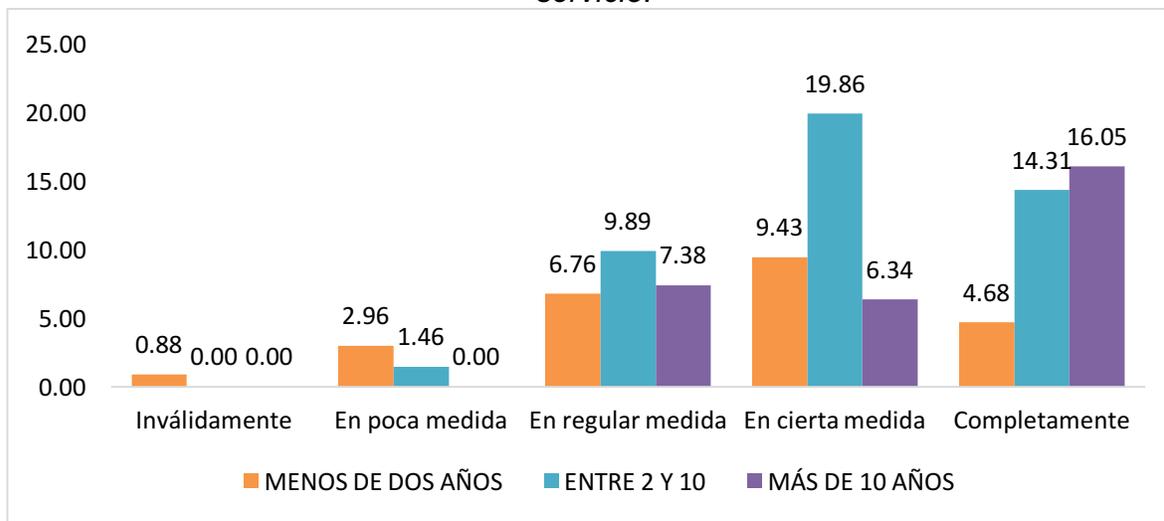
*Nivel de satisfacción sobre la segregación de residuos sólidos dentro de su centro laboral por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N°11.2.

*Nivel de satisfacción sobre la segregación de residuos sólidos dentro de su centro laboral por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

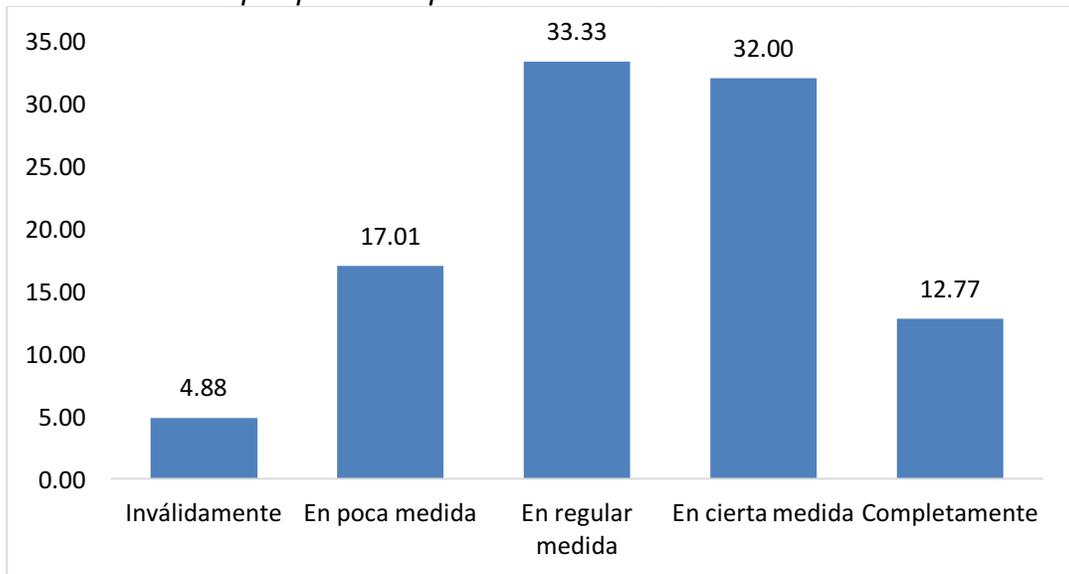


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

**INTERPRETACIÓN:** Con respecto al nivel de satisfacción al realizar la segregación de residuos sólidos dentro de UPAO, el total de encuestados opina en un 35.64% que “en regular medida” se sentirían satisfechos, seguidos de un 35.03% que se encuentran “completamente” satisfechos. Al analizarlo por género (Gráfico N° 11.1.) la tendencia no cambia, con excepción de que los colaboradores de sexo femenino en un 21.11% se sienten “completamente” satisfechos a diferencia de los hombres en un 13.93%, sin embargo al analizarlo por tiempo de servicio la tendencia cambia en los colaboradores entre 2 y 10 años que “en cierta medida” sienten satisfacción al segregarse los residuos con un 19.86% y los colaboradores con más de 10 años opinan en un 16.05% que se sienten “completamente” satisfechos (Gráfico N° 11.2.).

### GRÁFICO N°12

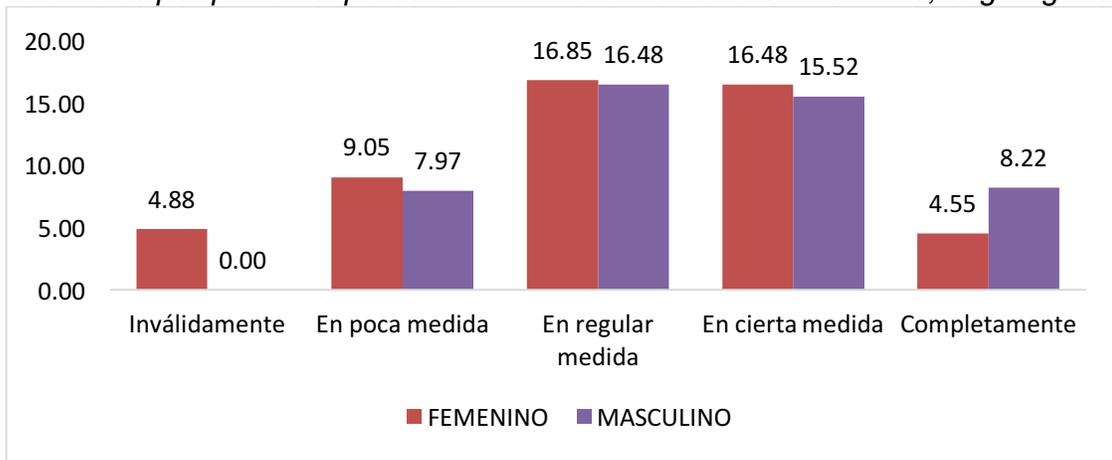
*Nivel de satisfacción respecto al área encargada de llevar a cabo las actividades ambientales por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N°12.1.

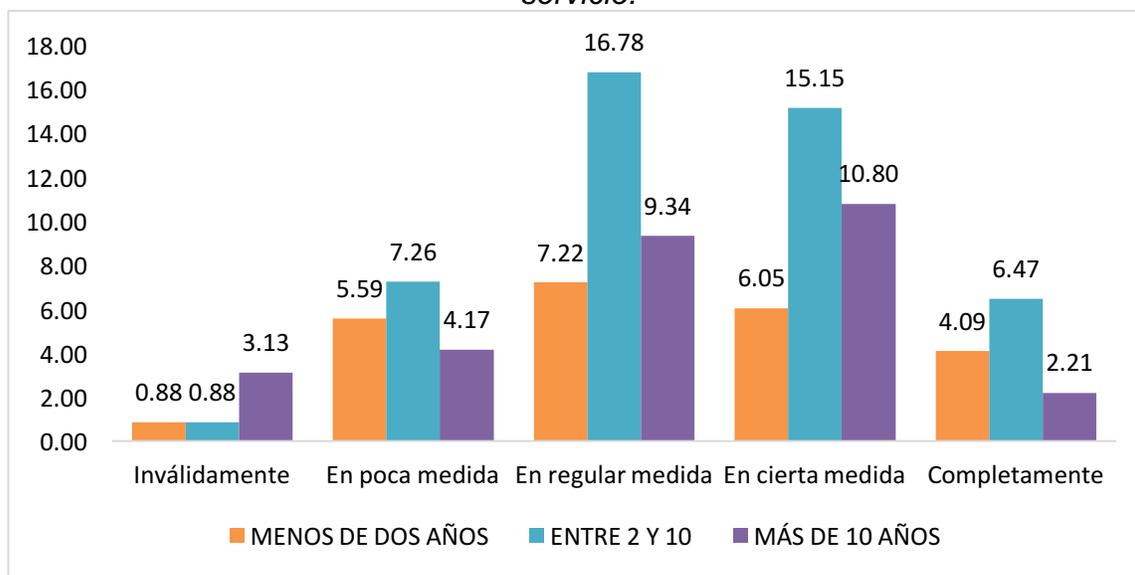
*Nivel de satisfacción respecto al área encargada de llevar a cabo las actividades ambientales por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N°12.2.

*Nivel de satisfacción respecto al área encargada de llevar a cabo las actividades ambientales por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

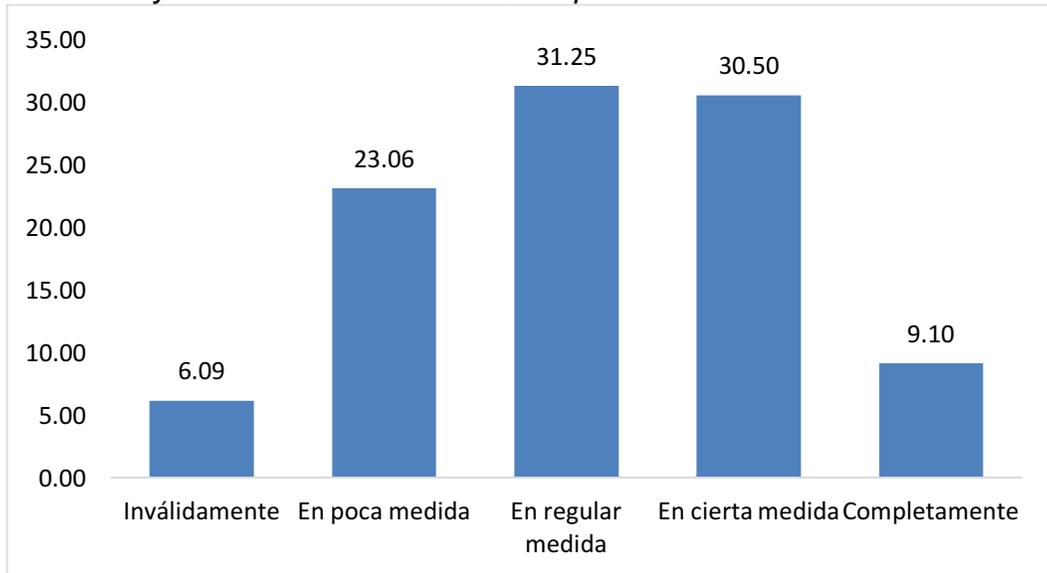


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: A nivel total se observa que el personal administrativo muestra una tendencia “en regular medida” al sentirse satisfechos con respecto al área encargada de llevar a cabo las actividades ambientales en un 33.33%. Sin embargo, al separarlos por género la tendencia no cambia y al separarlo en tiempo de servicio (Gráfico N° 12.2.) se observa que el personal que ha laborado entre 2 y 10 años en la institución se sienten satisfechos “en regular medida” en un 16.78%, mientras que los colaboradores con más de 10 años se encuentran “completamente” satisfechos en un 2.21%.

### GRÁFICO N° 13

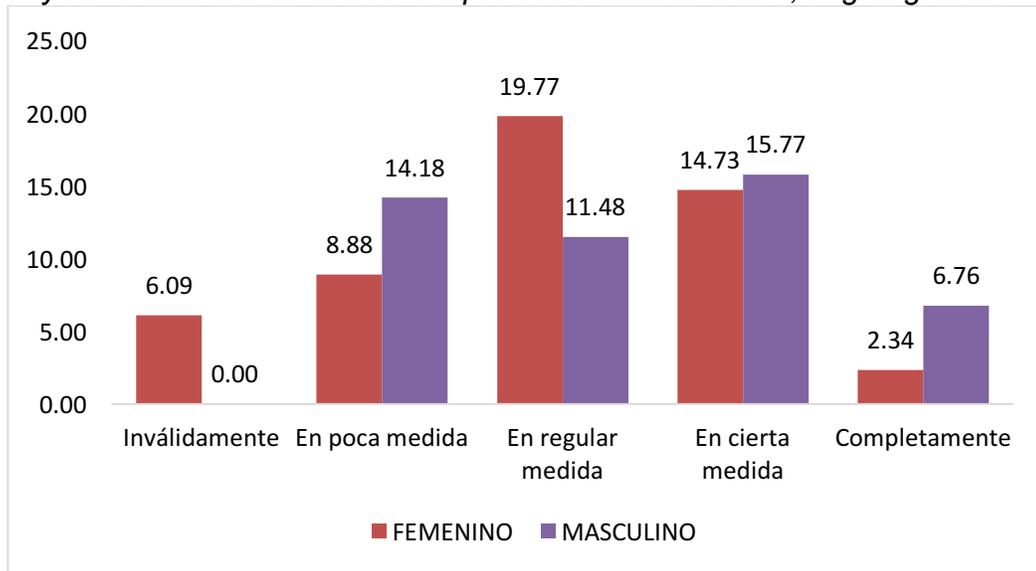
*Nivel de satisfacción entre la concordancia de los proyectos ambientales de la UPAO y las demandas/intereses del personal administrativo.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 13.1.

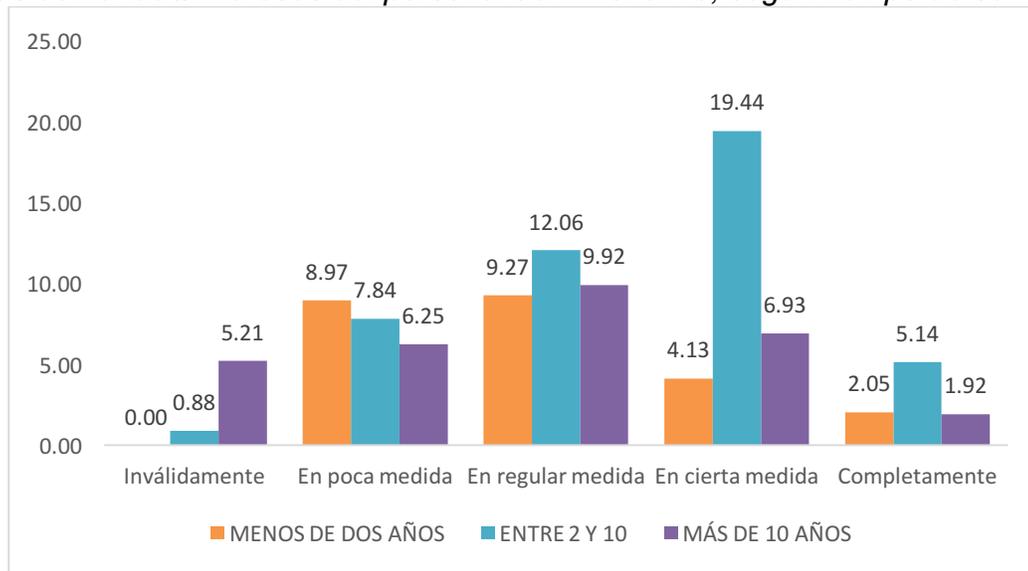
*Nivel de satisfacción entre la concordancia de los proyectos ambientales de la UPAO y las demandas/intereses del personal administrativo, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 13.2.

*Nivel de satisfacción entre la concordancia de los proyectos ambientales de la UPAO y las demandas/intereses del personal administrativo, según tiempo de servicio.*

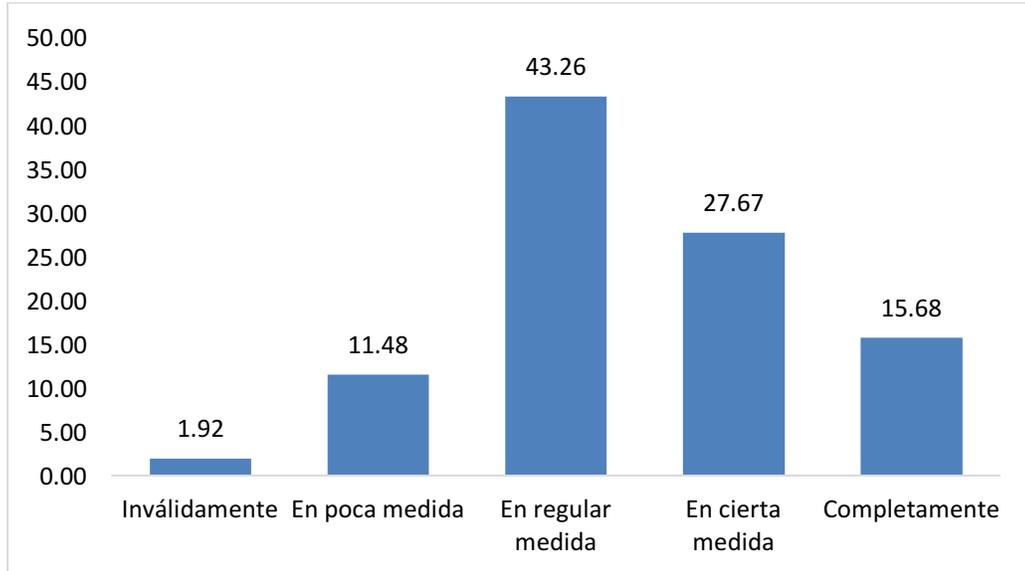


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

**INTERPRETACIÓN:** Con respecto a la concordancia entre los proyectos ambientales de la UPAO y los intereses del personal administrativo, el total de encuestados opina que en existe “en regular medida” dicha concordancia en un 31.25%. Al separarlo por género (Gráfico N° 13.1.) las mujeres opinan en un 19.77% que existe “en regular medida” una concordancia entre los proyectos y las demandas del personal, en cambio los hombres opinan en un 6.76% que si existe “completamente” una concordancia. Sin embargo, al separarlo por tiempo de servicio (Gráfico N° 13.2.) los colaboradores entre 2 y 10 años opinan en un 19.44% que existe “en cierta medida” dicha concordancia, y los colaboradores de más de 10 años en un 1.92% que existe “completamente”

### CUADRO N°14

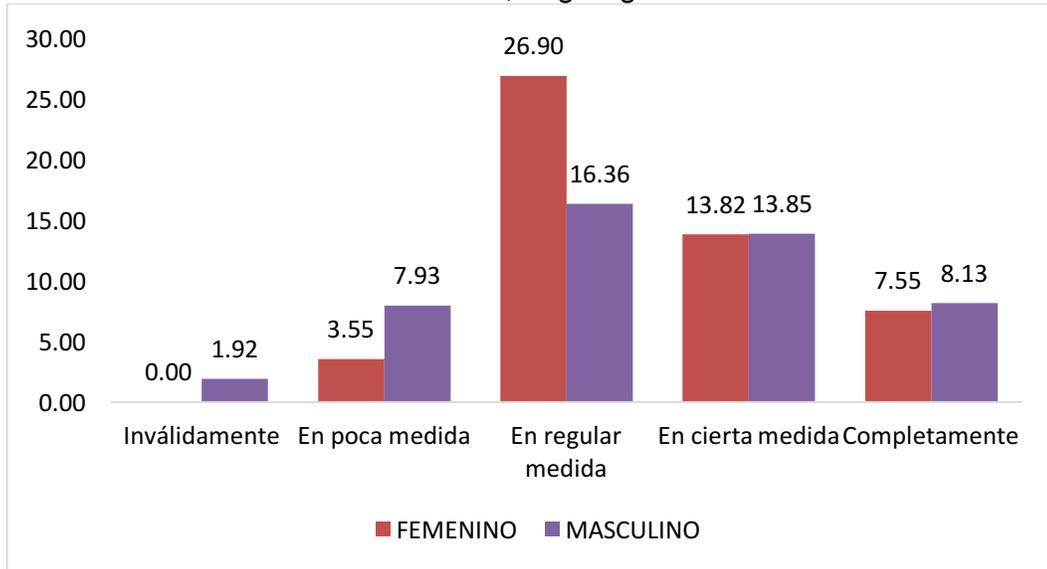
*Nivel de interés de del personal administrativo en participar en actividades ambientales.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N°14.1.

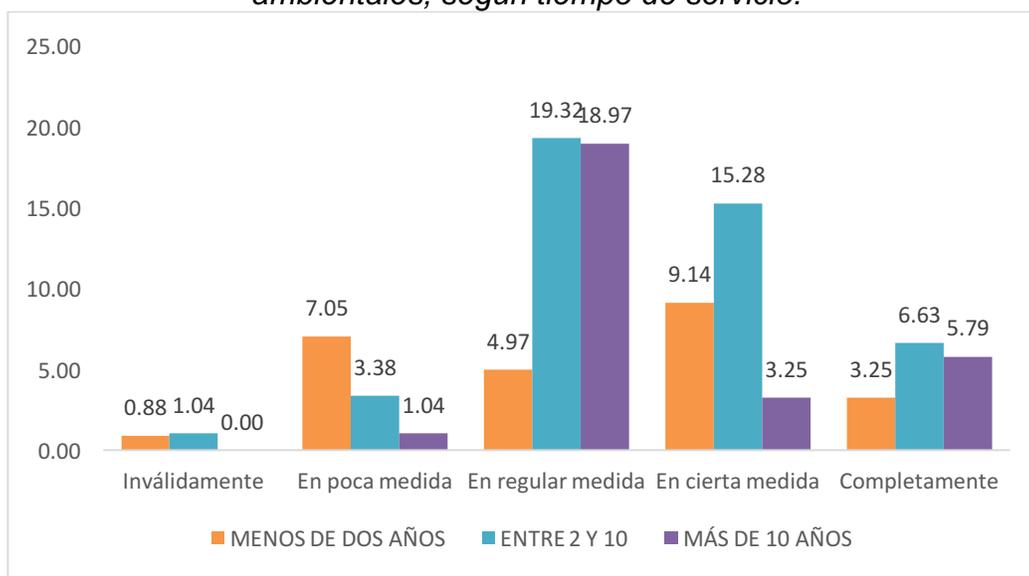
*Nivel de interés de del personal administrativo en participar en actividades ambientales, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N°14.2.

*Nivel de interés de del personal administrativo en participar en actividades ambientales, según tiempo de servicio.*

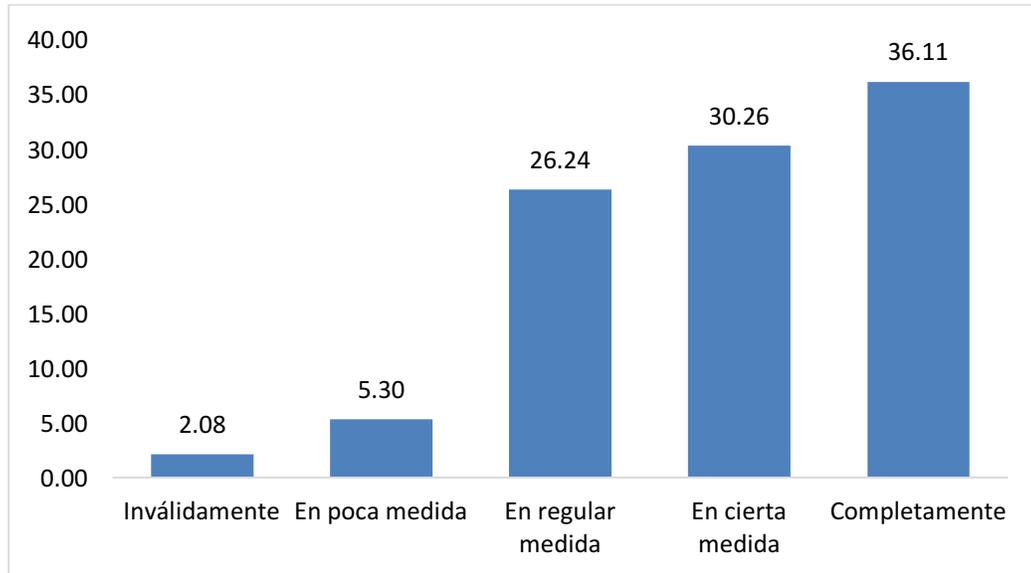


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: A nivel total se observa que el personal administrativo muestra una tendencia “en regular medida” al sentirse interesados en participar en actividades ambientales en un 43.26%. Al separarlo por género (Gráfico N°14.1.) la tendencia no cambia con excepción de los colaboradores de sexo femenino que con un 26.90% opinan que “en regular medida” los colaboradores se encuentran interesados en actividades ambientales, a diferencia de los hombres que “en regular medida” un 16.36% se encuentran interesados. Al separarlo por tiempo de servicio (Gráfico N° 14.2.) los colaboradores entre 2 y 10 años aseguran que en un 19.32% “en regular medida” los trabajadores están interesados en participar de actividades ambientales.

### GRÁFICO N°15

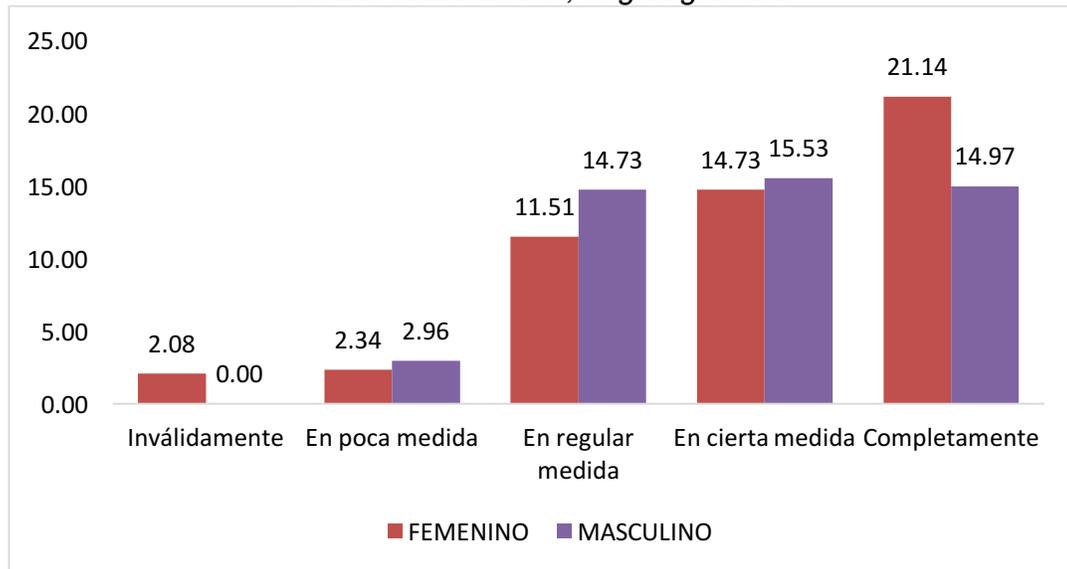
Nivel de actitud frente a la importancia de involucrar al personal administrativo en temas ambientales.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N°15.1.

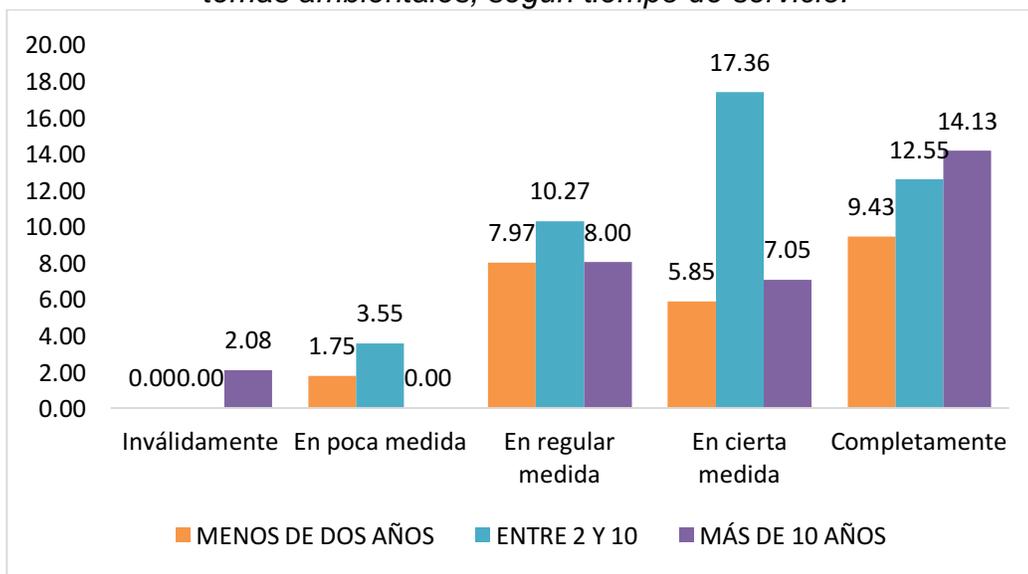
Nivel de actitud frente a la importancia de involucrar al personal administrativo en temas ambientales, según género.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N°15.2.

*Nivel de actitud frente a la importancia de involucrar al personal administrativo en temas ambientales, según tiempo de servicio.*

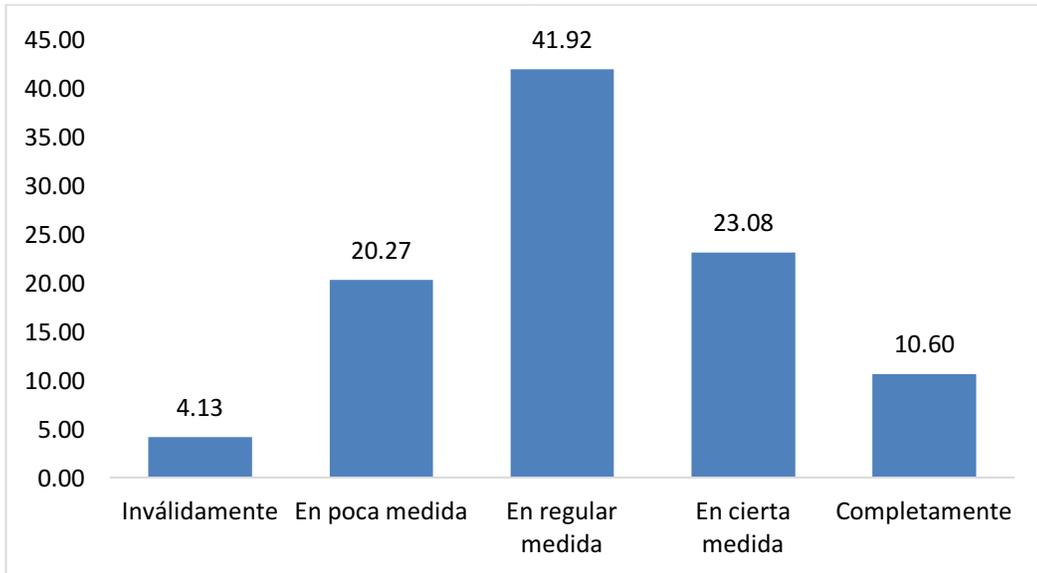


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: A nivel total se observa que el personal administrativo muestra una tendencia en un 36.11% de creer “completamente” en la importancia de involucrar al personal administrativo en temas ambientales. Al separarlo por género (Gráfico N° 15.1.) se observa que la tendencia no cambia a excepción de las mujeres que en un 21.14% creen “completamente” en la importancia de involucrar al personal en temas ambientales y los hombres en un 14.97% creen completamente en dicha importancia. Al separarlo por tiempo de servicio (Gráfico N° 15.2.) la tendencia no cambia a excepción los colaboradores entre 2 y 10 años que en un 17.36% creen que “en cierta medida” es importante involucrar al personal en temas ambientales.

### GRÁFICO N°16

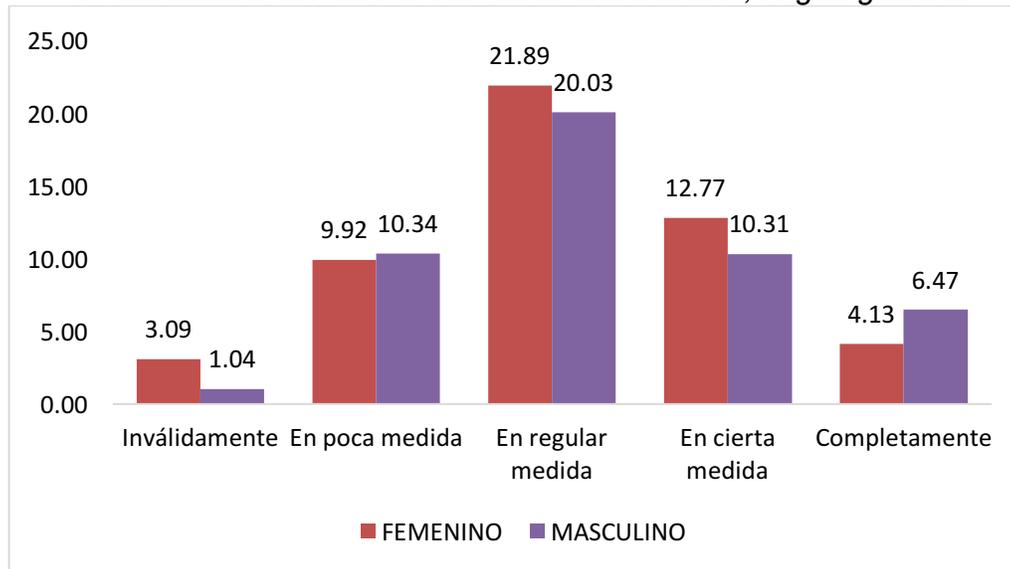
Nivel de satisfacción del personal administrativo de la UPAO 2015 con los resultados de actividades anteriores en temas ambientales.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N°16.1.

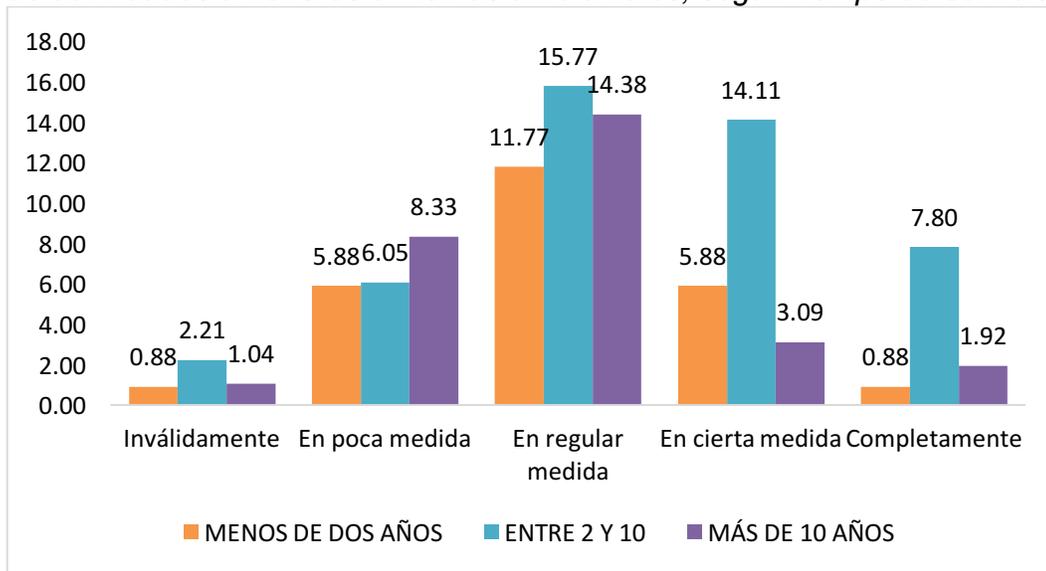
Nivel de satisfacción del personal administrativo de la UPAO 2015 con los resultados de actividades anteriores en temas ambientales, según género.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N°16.2.

*Nivel de satisfacción del personal administrativo de la UPAO 2015 con los resultados de actividades anteriores en temas ambientales, según tiempo de servicio.*

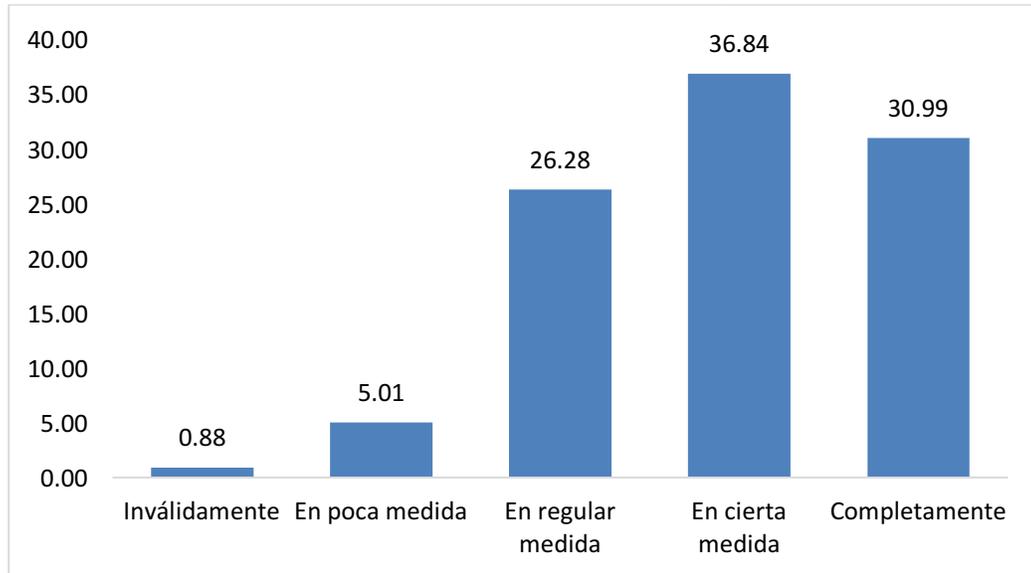


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: A nivel total se observa que el personal administrativo muestra una tendencia en un 41.92% de sentirse satisfecho “en regular medida” con los resultados de actividades anteriores en temas ambientales. Al analizarlo por género (Gráfico N° 16.1.) se observa que la tendencia no cambia, sin embargo, al separarlo por tiempo de servicio (Gráfico N° 16.2.) se encuentra que los colaboradores entre 2 y 10 años son los que muestran más porcentajes de satisfacción que los demás.

### GRÁFICO N° 17

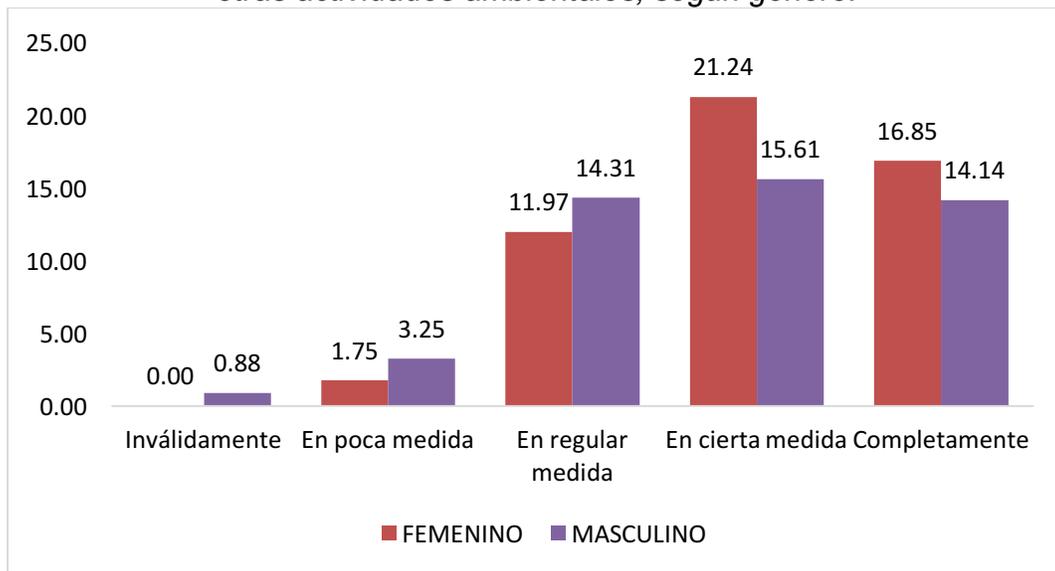
Nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO 2015 para la participación en otras actividades ambientales.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 17.1.

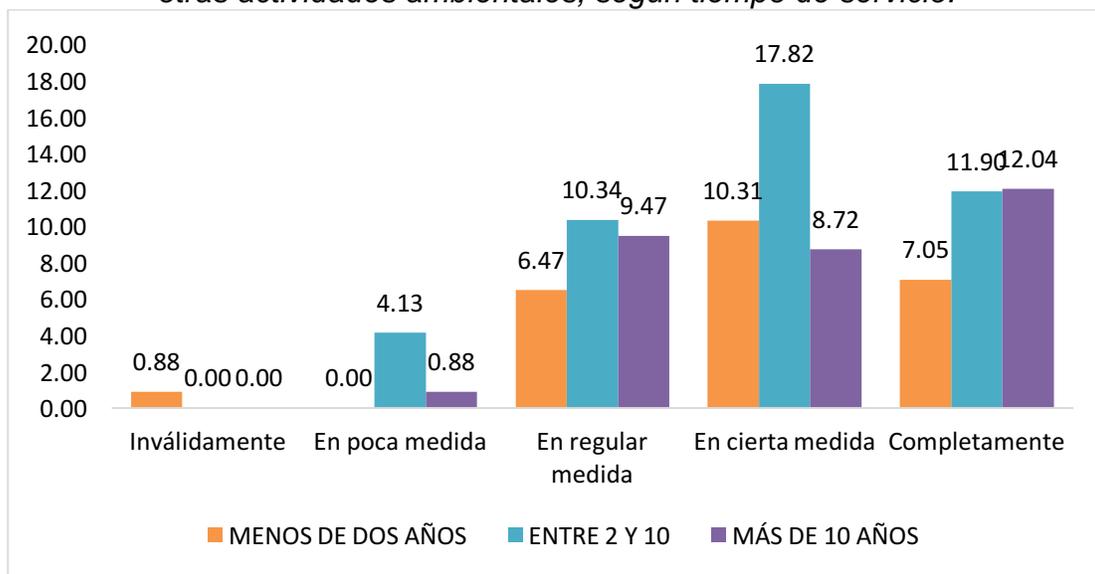
Nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO 2015 para la participación en otras actividades ambientales, según género.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 17.2.

*Nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO 2015 para la participación en otras actividades ambientales, según tiempo de servicio.*

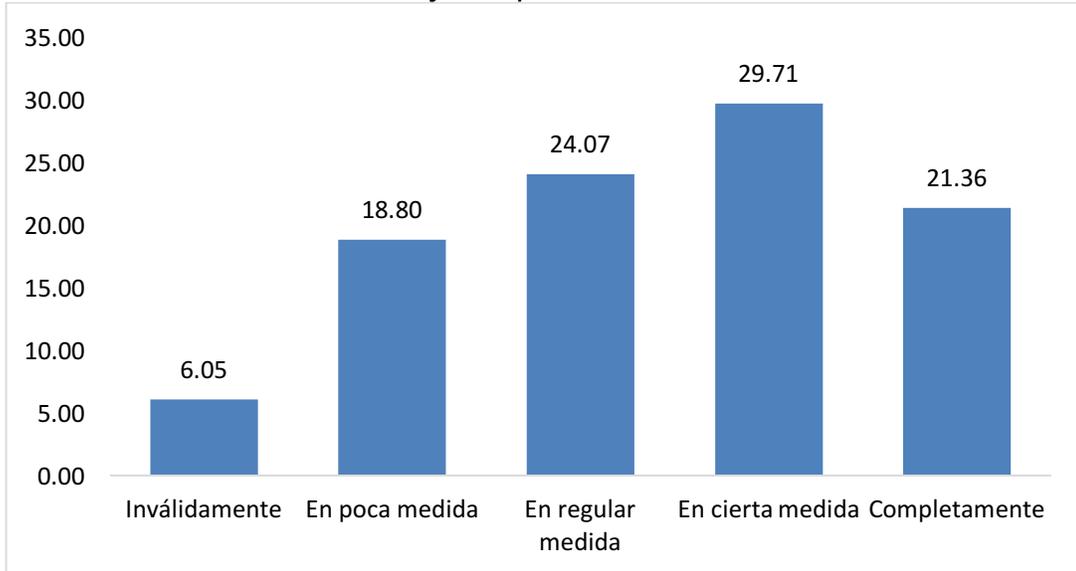


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

**INTERPRETACIÓN:** A nivel total se observa que el personal administrativo muestra una tendencia en un 36.84% “en cierta medida” al estar predispuestos para participar en otras actividades ambientales. Al separarlos por género (Gráfico N° 17.1.) las mujeres en un 21.24% están predispuestas “en cierta medida” para participar en actividades ambientales a comparación de los hombres que “en cierta medida” están predispuestos en un 15.61%. Al separarlo por tiempo de servicio (Gráfico N° 17.2.) los trabajadores de entre 2 y 10 años son los que tienen el porcentaje más alto con un 17.82% de predisposición en cierta medida para participar de otras actividades ambientales.

### GRÁFICO N°18

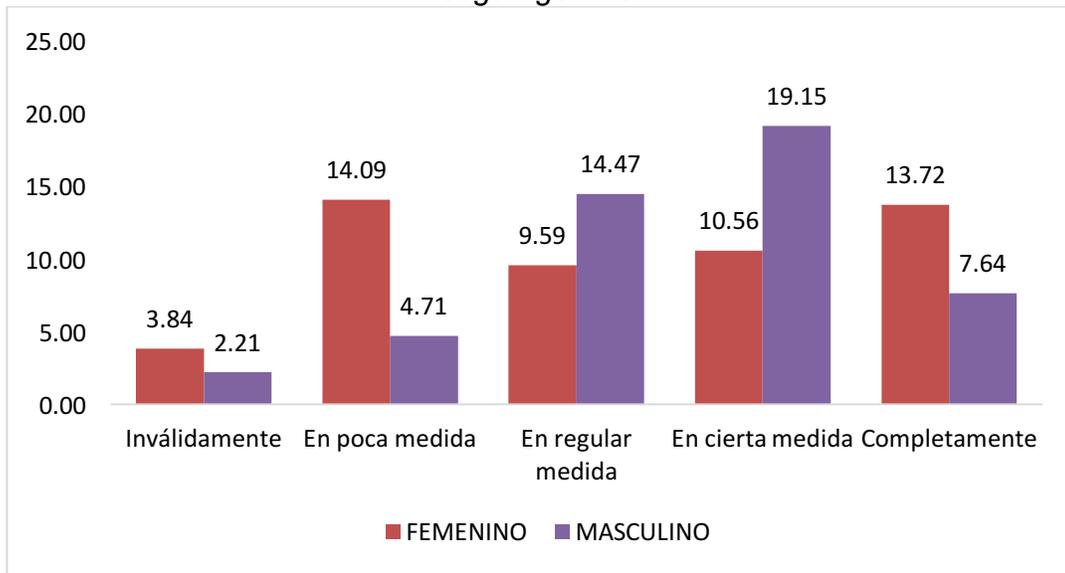
*Nivel de actitud frente a los beneficios de participar de las campañas ambientales realizadas en su centro de trabajo del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N°18.1.

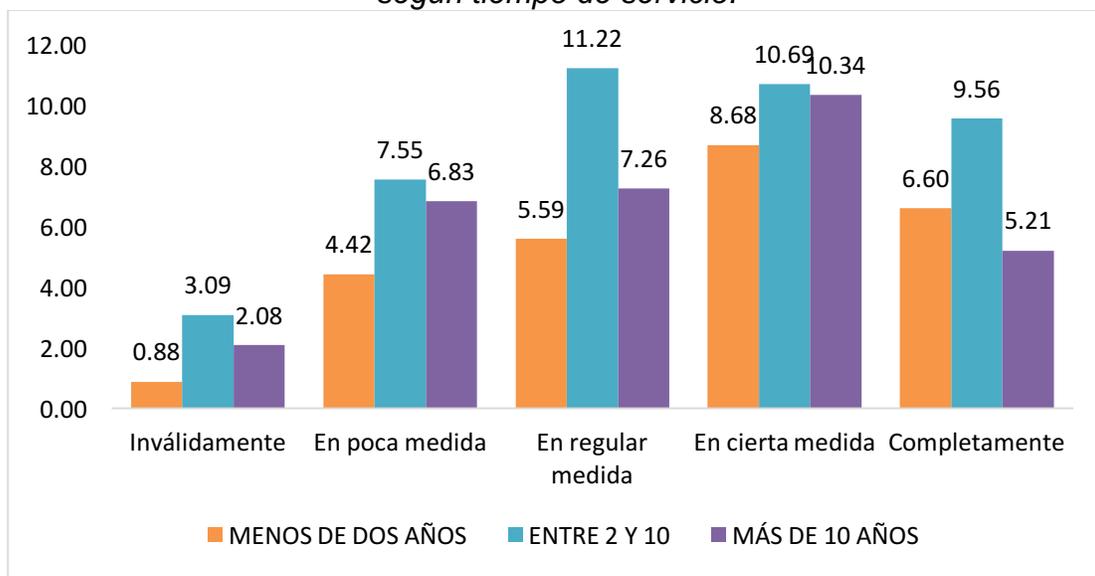
*Nivel de actitud frente a los beneficios de participar de las campañas ambientales realizadas en su centro de trabajo del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N°18.2.

*Nivel de actitud frente a los beneficios de participar de las campañas ambientales realizadas en su centro de trabajo del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

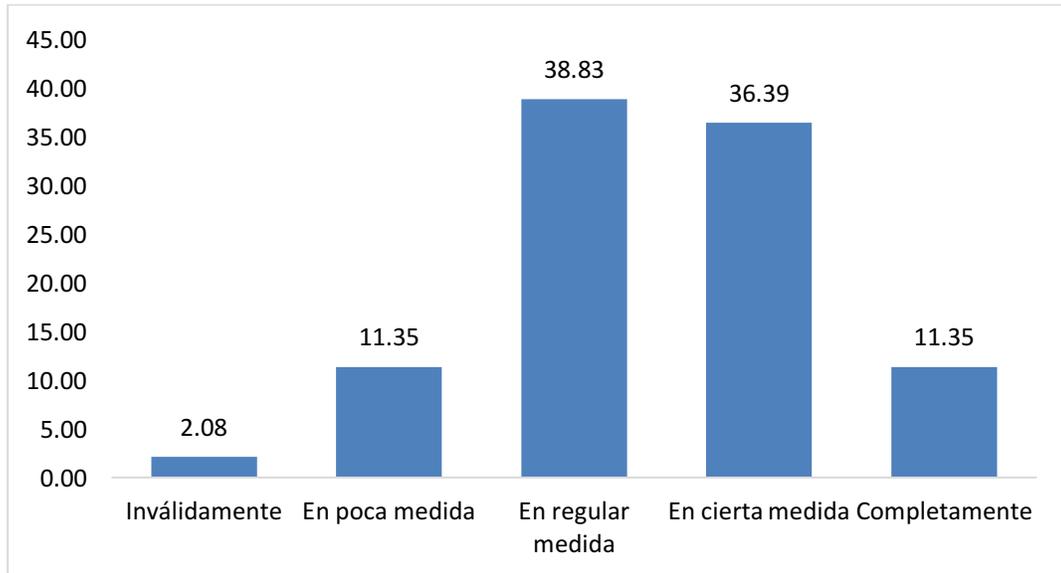


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: A nivel total se observa que el personal administrativo muestra una tendencia de un 29.71% “en cierta medida” considera que recibe un beneficio al participar de las campañas ambientales realizadas en la UPAO, al separarlo por género (Gráfico N° 18.1.) los trabajadores de sexo masculino muestran una tendencia en un 19.15% “en cierta medida” considera que recibe un beneficio al participar de las campañas ambientales dentro de UPAO, y al separarlo por tiempo de servicio (Gráfico N° 18.2.) los trabajadores entre 2 y 10 años son los que cuentan con el porcentaje más alto considerando que recibe completamente un beneficio al participar de estas campañas

### GRÁFICO N° 19

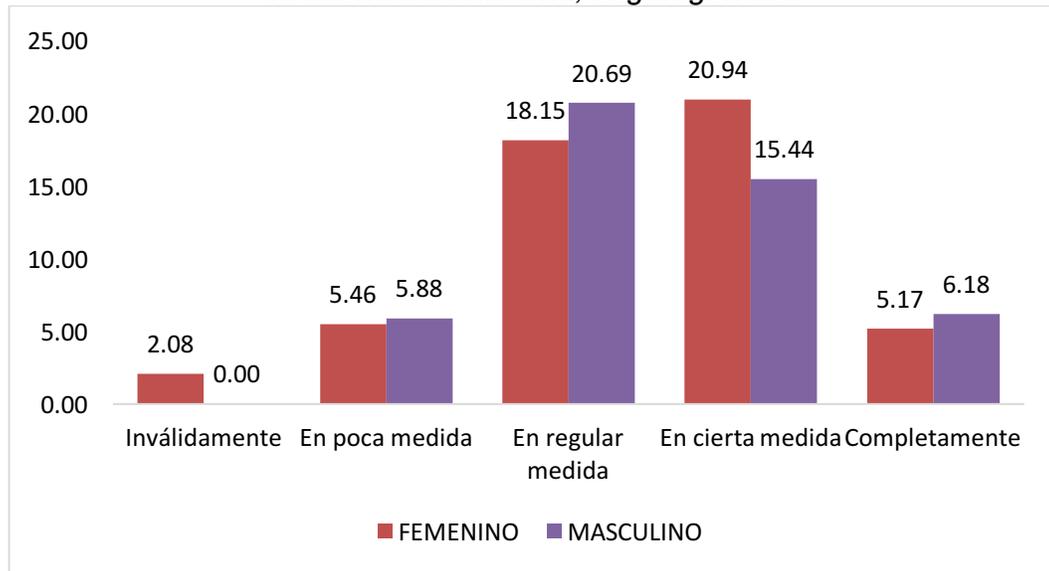
Nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO para dedicar un tiempo a leer la información interna.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 19.1.

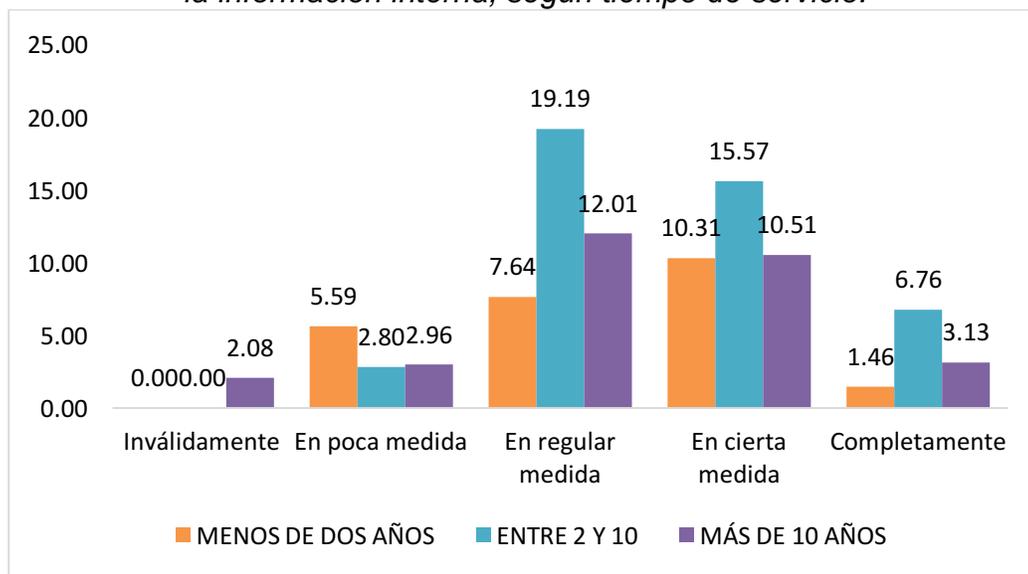
Nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO para dedicar un tiempo a leer la información interna, según género.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 19.2.

*Nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO para dedicar un tiempo a leer la información interna, según tiempo de servicio.*

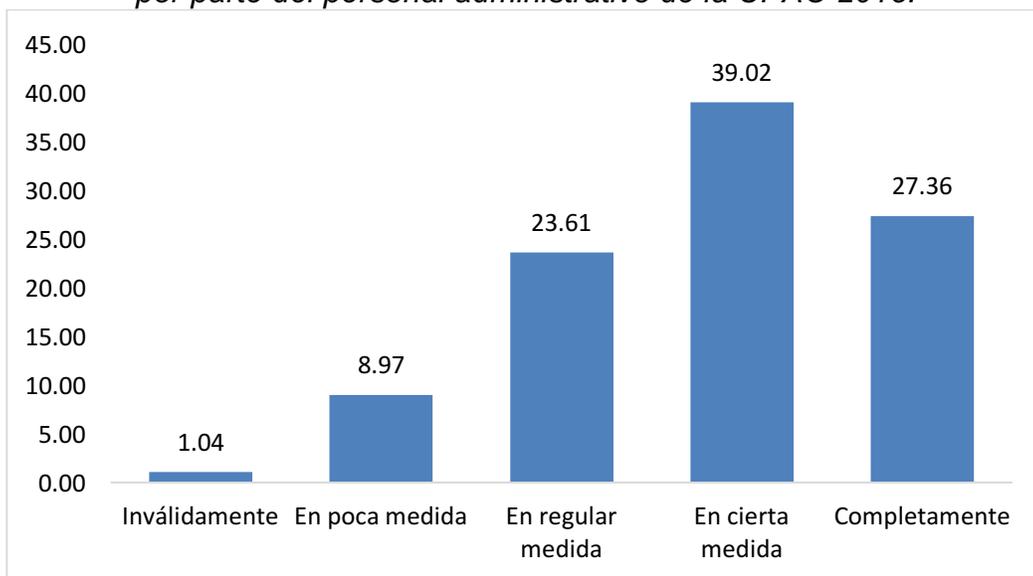


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: A nivel total se observa que el personal administrativo muestra una tendencia “en regular medida” de 38.83% a dedicarle tiempo para leer la información interna sobre UPAO, al separarlo por género (Gráfico N° 19.1.) la tendencia no cambia, sin embargo, al separarlo por tiempo de servicio se observa que los colaboradores entre 2 y 10 años muestran una tendencia de un 19.19% (Gráfico N° 19.2.) que en regular medida dedican tiempo para leer información interna sobre UPAO y los colaboradores con mayor tiempo de servicio muestran “en regular medida” un 12.01%.

### GRÁFICO N° 20

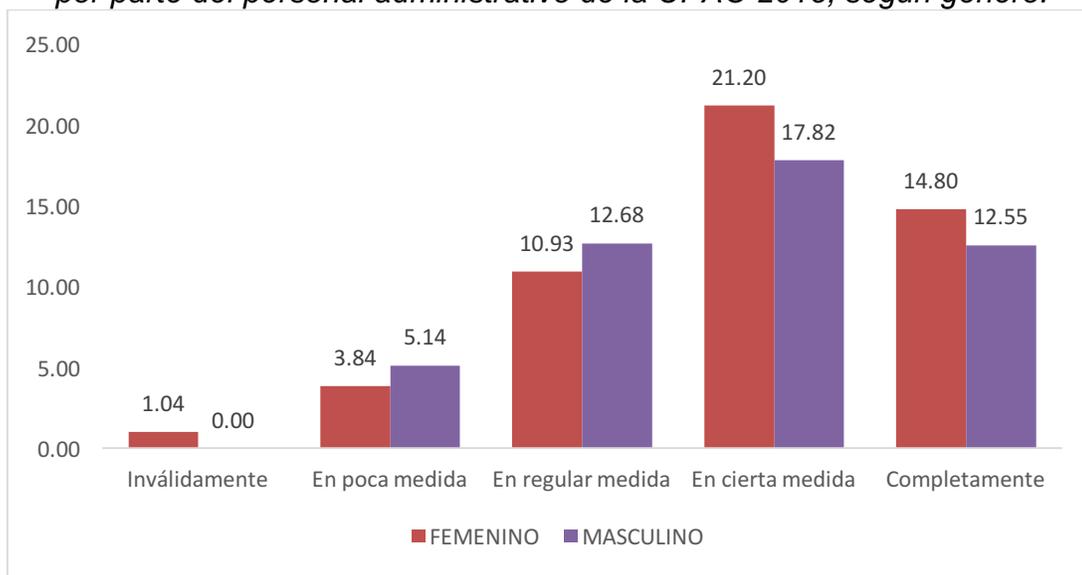
*Nivel de uso de la página web de la UPAO para enterarse sobre actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 20.1.

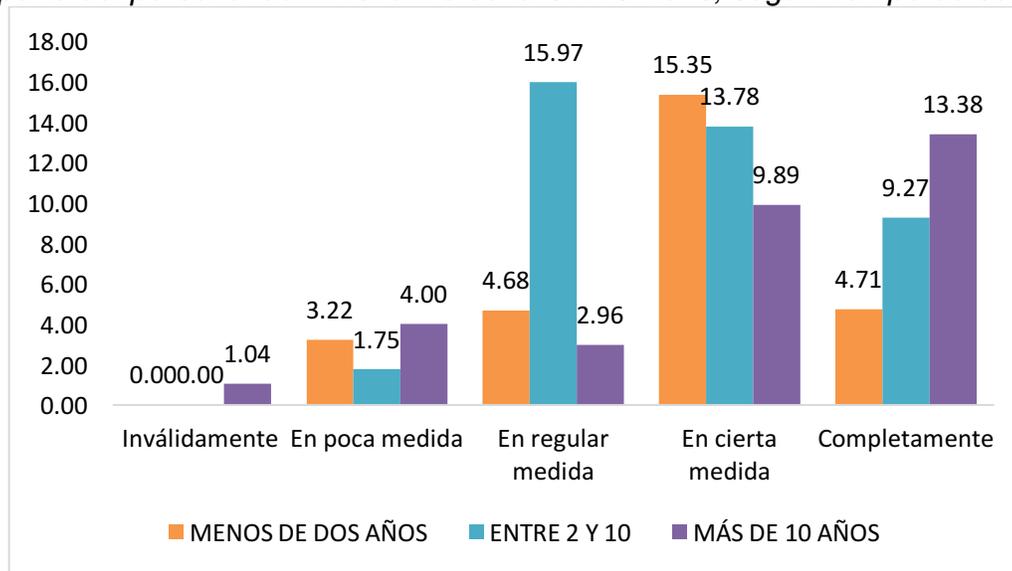
*Nivel de uso de la página web de la UPAO para enterarse sobre actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09).

### GRÁFICO N° 20.2.

*Nivel de uso de la página web de la UPAO para enterarse sobre actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

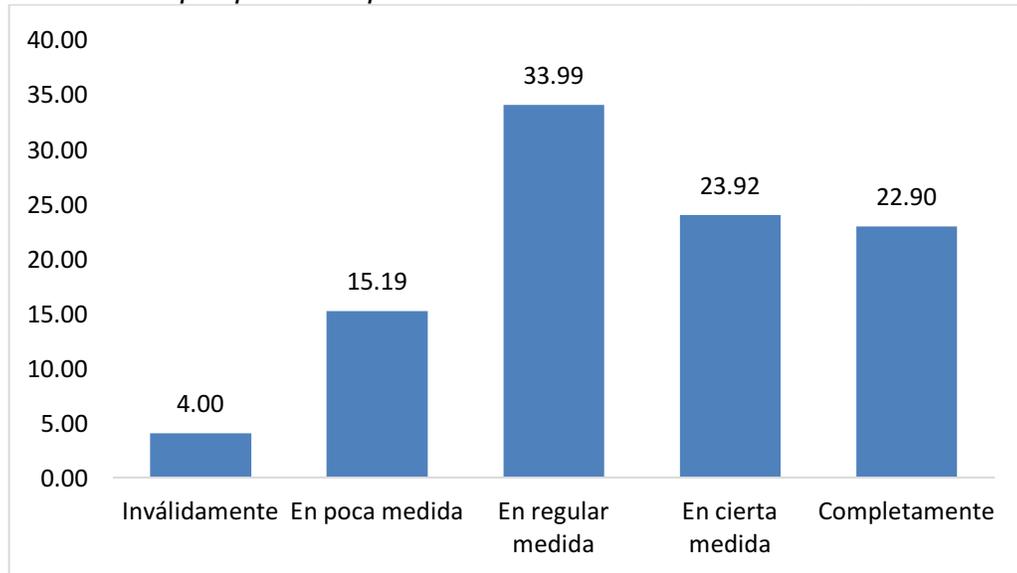


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: A nivel total se observa que el personal administrativo muestra una tendencia “en cierta medida” de 39.02% a utilizar la página web de la UPAO para enterarse sobre actividades internas, al analizarlo por género (Gráfico N° 20.1.) la tendencia no cambia, sin embargo, al separarlo por tiempo de servicio (Gráfico N° 20.2.) los colaboradores entre 2 y 10 años muestran una tendencia en regular medida del uso de página web en un 15.97% en cambio los colaboradores de más de 10 años muestran en regular medida un 2.96% en el uso de la página web.

### GRÁFICO N° 21

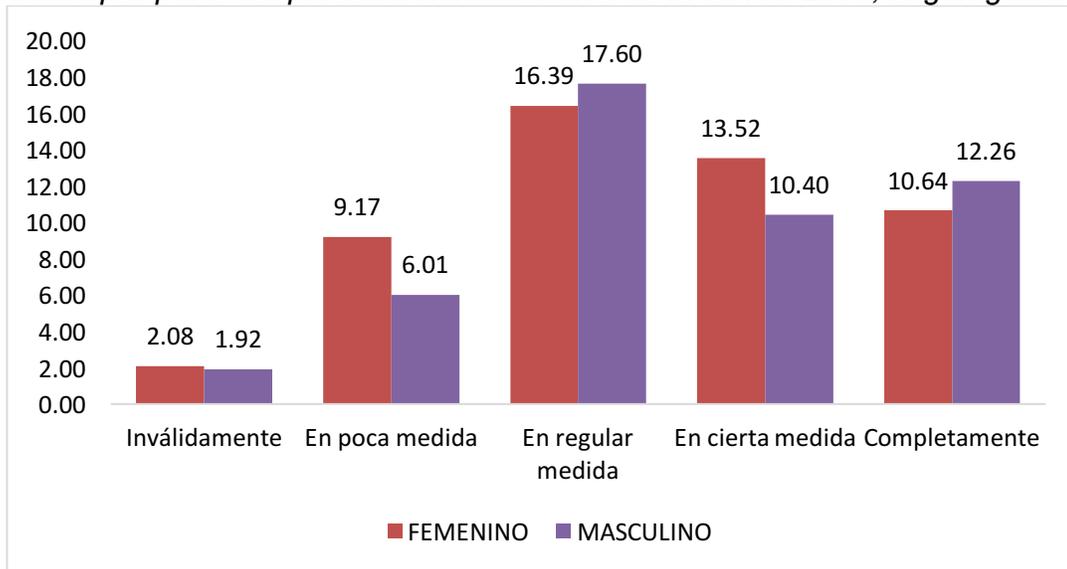
*Nivel de uso de las redes sociales de la UPAO para enterarse sobre actividades interna por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 21.1.

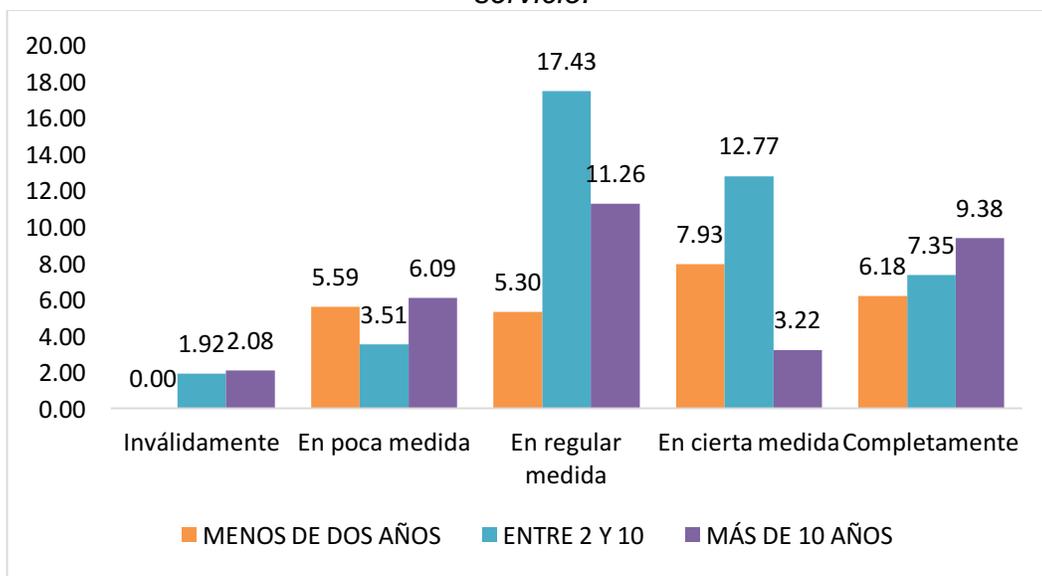
*Nivel de uso de las redes sociales de la UPAO para enterarse sobre actividades interna por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 21.2.

*Nivel de uso de las redes sociales de la UPAO para enterarse sobre actividades interna por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

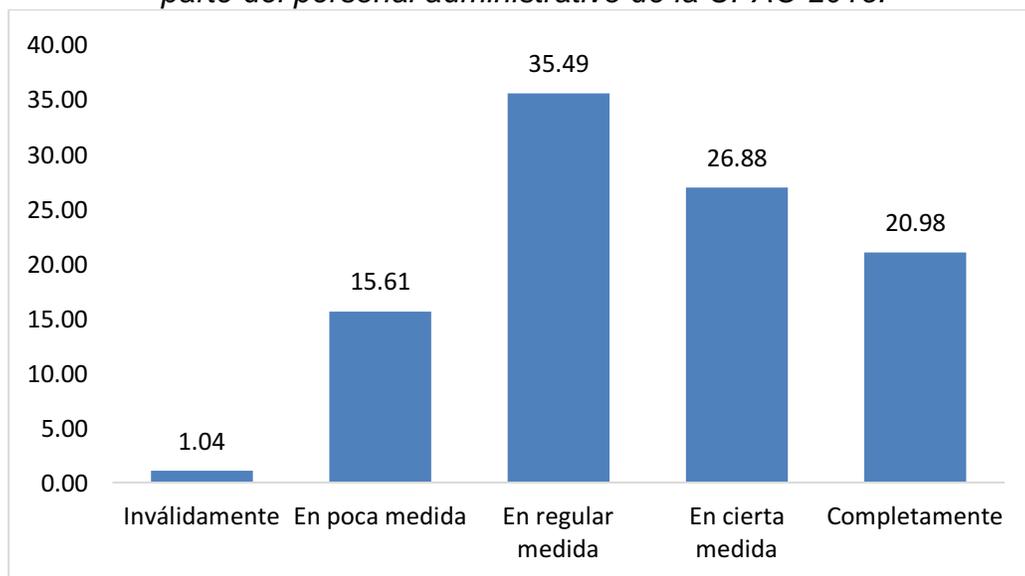


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: A nivel total se observa que el personal administrativo muestra una tendencia “en cierta medida” de 33.99% a utilizar las redes sociales de la UPAO para enterarse de las actividades internas, al analizarlo por género (Gráfico N° 21.1.) la tendencia no cambia, sin embargo al analizarlo por tiempo de servicio (Gráfico N° 21.2.) los colaboradores entre 2 y 10 años muestran una tendencia “en regular medida” del uso de redes sociales en un 17.43% en cambio los colaboradores de menos de 2 años muestran “en regular medida” un 5.30% en el uso de redes sociales.

### GRÁFICO N° 22

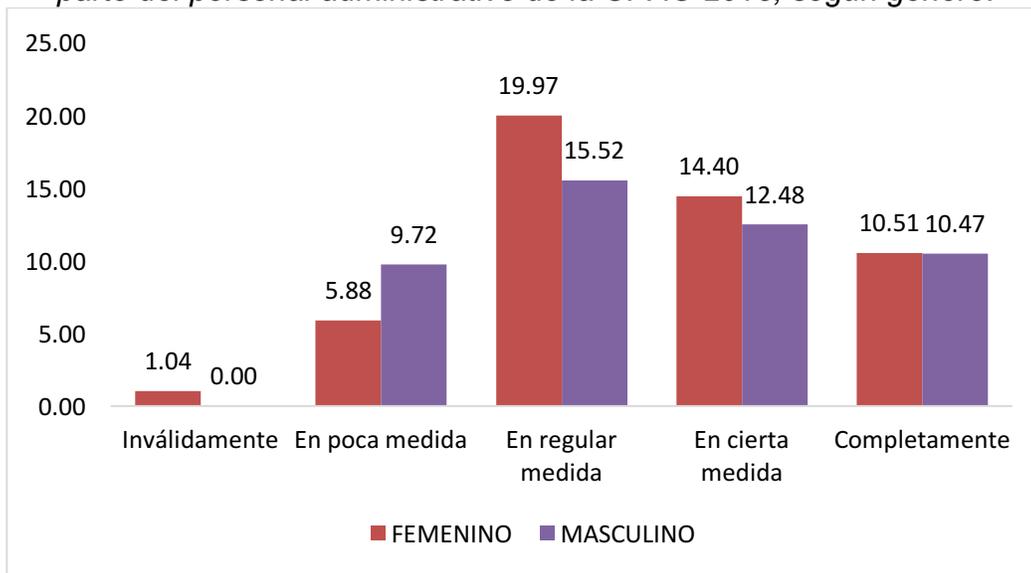
*Nivel de uso de la intranet de la UPAO para enterarse sobre actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 22.1.

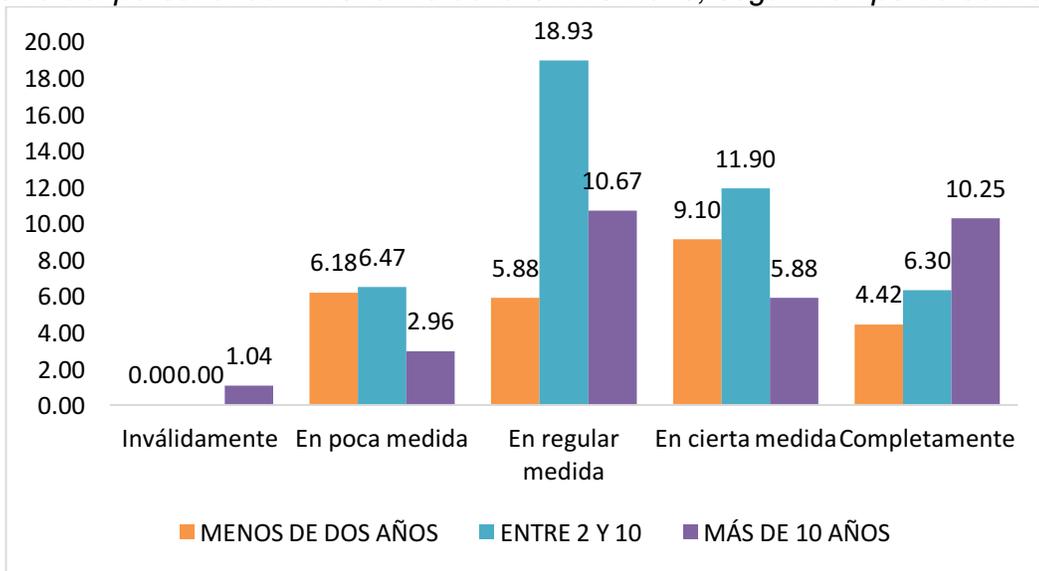
*Nivel de uso de la intranet de la UPAO para enterarse sobre actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 22.2.

*Nivel de uso de la intranet de la UPAO para enterarse sobre actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

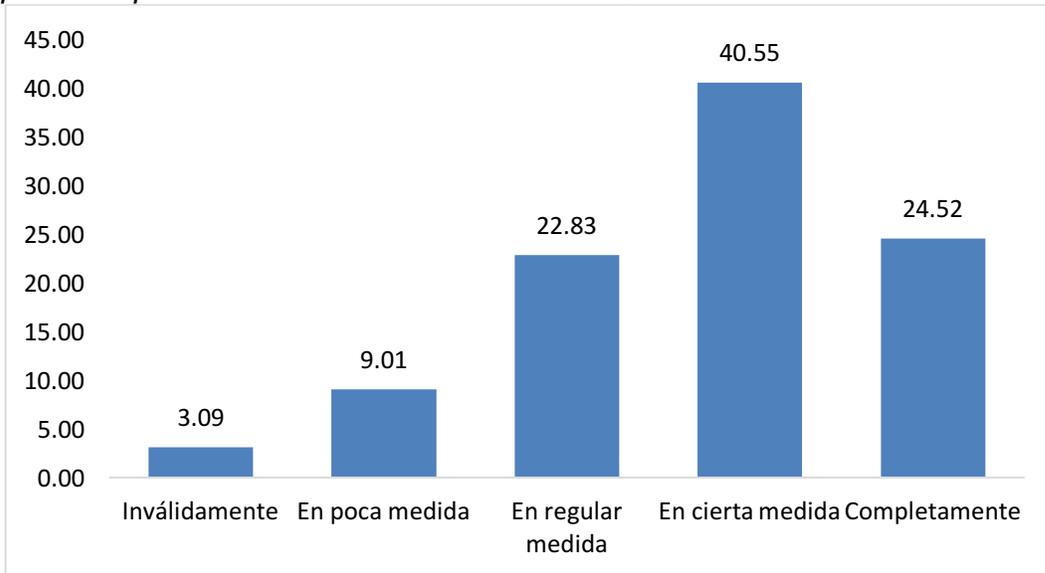


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: Con respecto al uso de la intranet en UPAO para enterarse sobre actividades internas el personal administrativo muestra una tendencia “en regular medida” de 35.49%, al separarlo por género (Gráfico N° 22.1.) la tendencia no cambia, sin embargo al separarlo por tiempo de servicio (Gráfico N° 22.2.) los colaboradores entre 2 y 10 años muestran una tendencia “en regular medida” del uso de redes sociales en un 18.93% en cambio los colaboradores de menos de 2 años muestran “en regular medida” un 5.88%.

### GRÁFICO N° 23

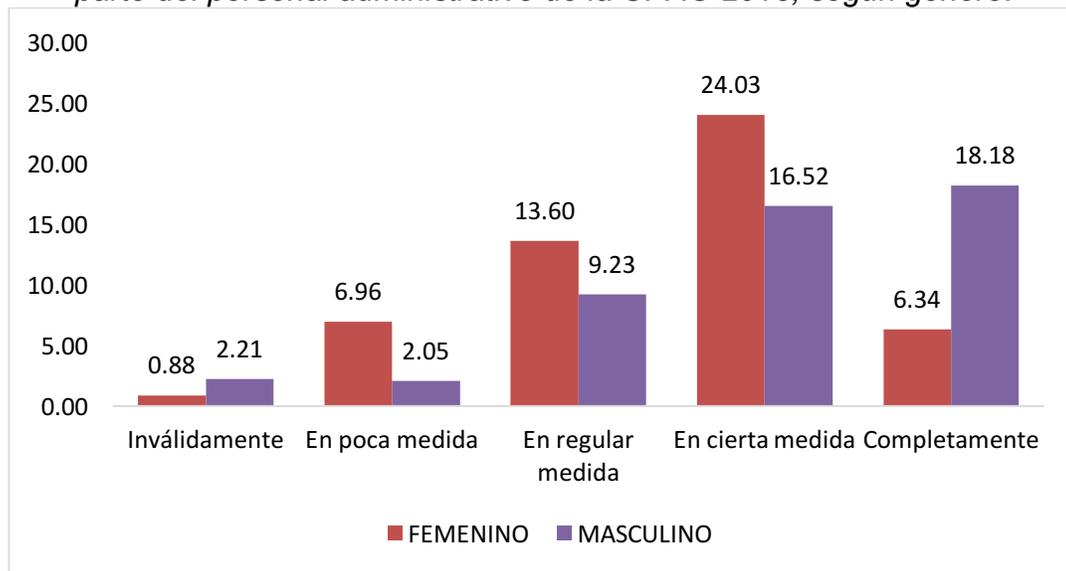
Nivel de uso de las gigantografías o afiches colocados dentro de la universidad por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 23.1.

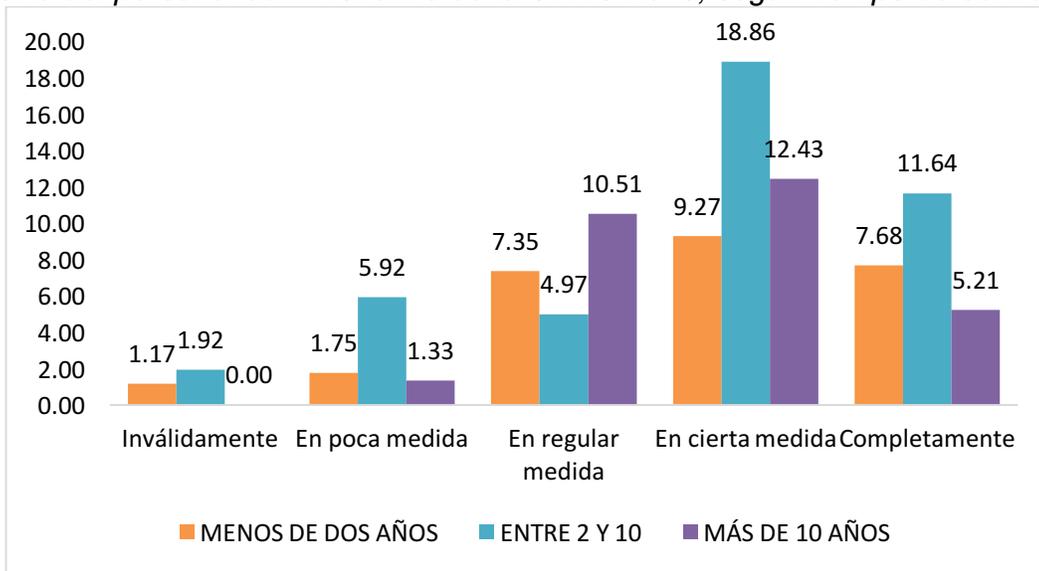
Nivel de uso de las gigantografías o afiches colocados dentro de la universidad por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 23.2.

*Nivel de uso de las gigantografías o afiches colocados dentro de la universidad por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

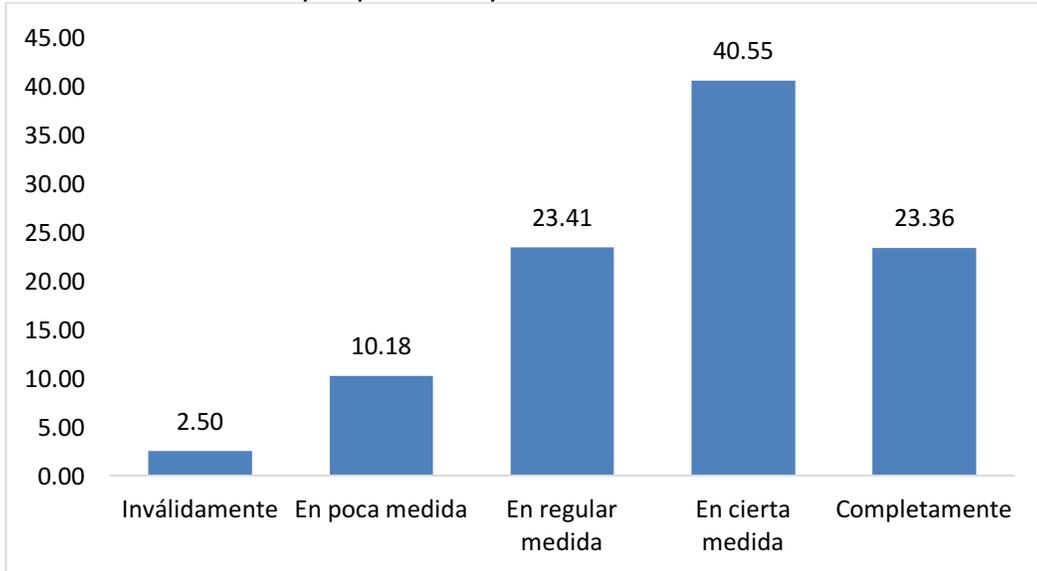


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: A nivel total se observa que el personal administrativo muestra una tendencia “en cierta medida” de 40.55 % al informarse de las actividades internas de la UPAO a través de las gigantografías o afiches colocados dentro de la universidad (Gráfico N° 23). Al separarlo por género (Gráfico N° 23.1.) los hombres muestran una tendencia de informarse “completamente” en un 18.18% a través de gigantografías o afiches, a diferencia de las mujeres que muestran una tendencia de 6.34% de informarse “completamente” de este modo sobre las actividades internas de la UPAO. Sin embargo, se puede observar que son los trabajadores entre 2 a 10 años de servicio, quienes prefieren este medio (Gráfico N° 23.2.).

### GRÁFICO N° 24

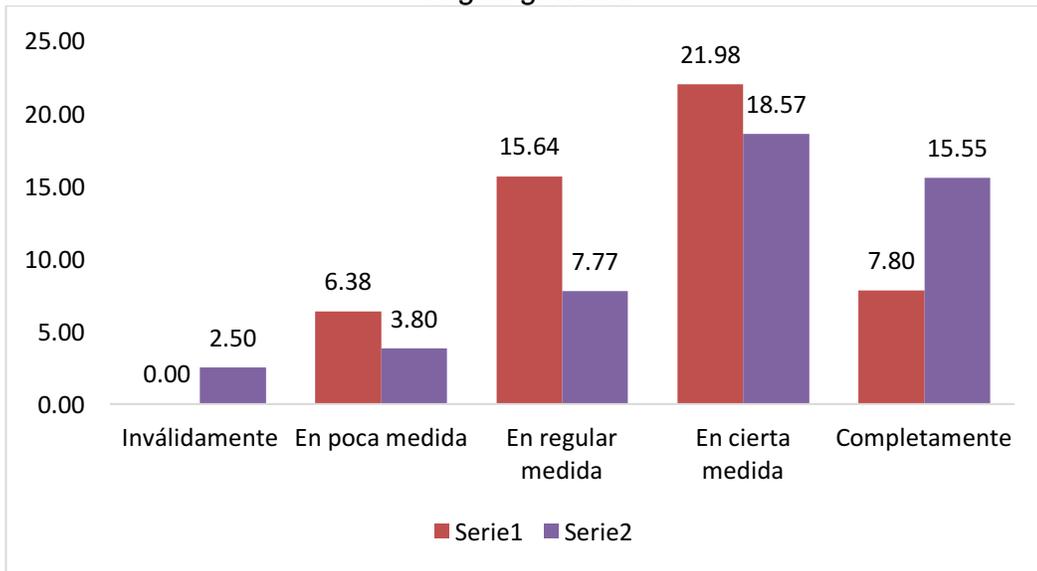
*Nivel de uso de medios audiovisuales para enterarse de las actividades de la UPAO por sobre otros medios por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 24.1.

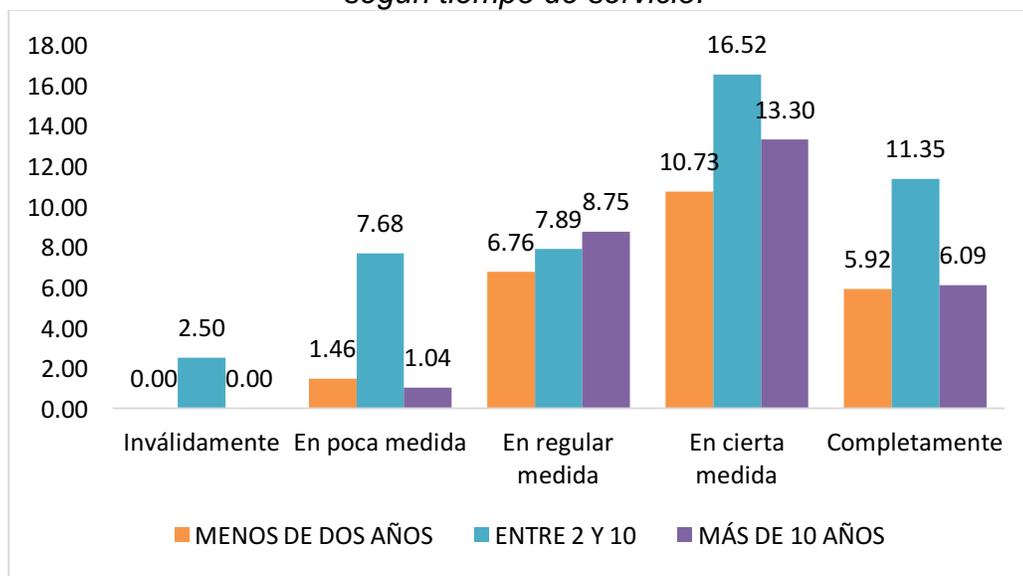
*Nivel de uso de medios audiovisuales para enterarse de las actividades de la UPAO por sobre otros medios por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 24.2.

*Nivel de uso de medios audiovisuales para enterarse de las actividades de la UPAO por sobre otros medios por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

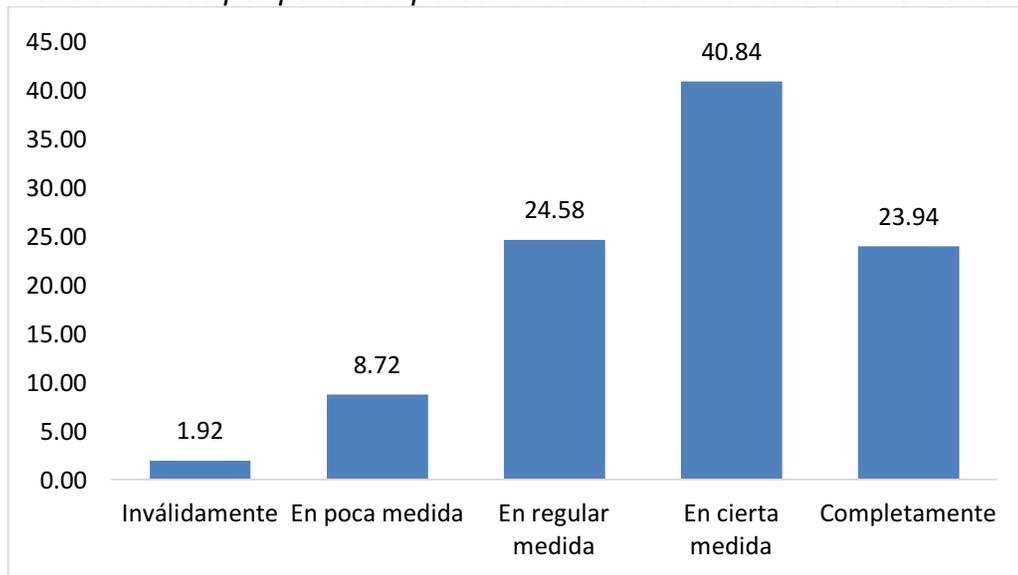


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: A nivel total se observa que el personal administrativo muestra una tendencia “en cierta medida” de 40.55 %, al informarse de las actividades internas de la UPAO a través de medios audiovisuales (Gráfico N° 24). Al separarlo por género (Gráfico N° 24.1.) los hombres muestran una tendencia de “en cierta medida” de 7.77% al informarse a través de medios audiovisuales, a diferencia de las mujeres que muestran una tendencia de 15.64% de informarse “en cierta medida” de este modo sobre las actividades internas de la UPAO. Sin embargo, se observa que son los trabajadores entre 2 a 10 años de servicio, quienes también prefieren este medio (Gráfico N° 24.2.).

### GRÁFICO N° 25

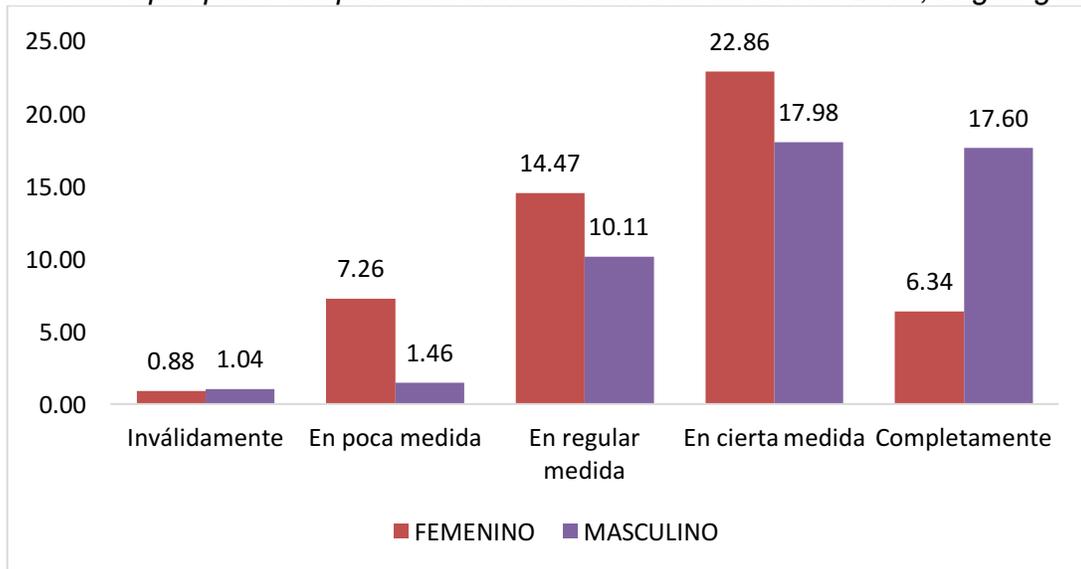
Nivel de uso de los medios impresos (afiches, banners, boletines, revistas) por sobre otros medios por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 25.1.

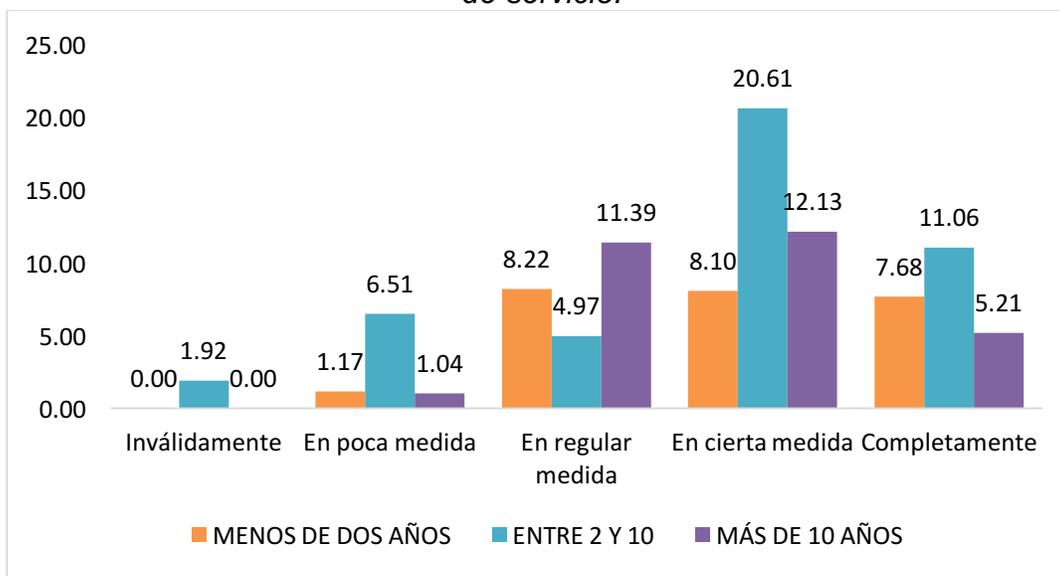
Nivel de uso de los medios impresos (afiches, banners, boletines, revistas) por sobre otros medios por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 25.2.

*Nivel de uso de los medios impresos (afiches, banners, boletines, revistas) por sobre otros medios por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

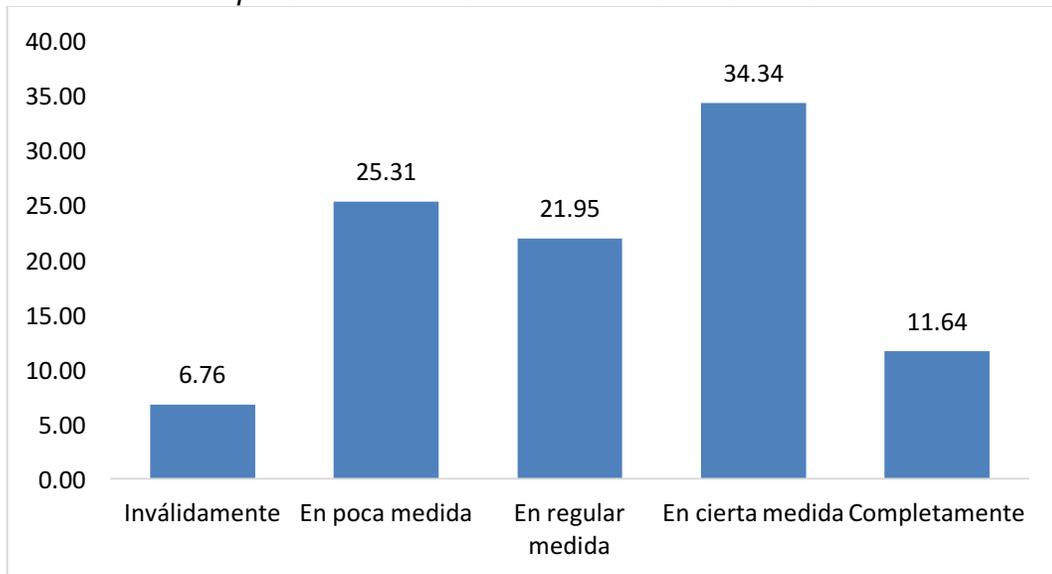


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

**INTERPRETACIÓN:** A nivel total se observa que el personal administrativo muestra una tendencia “en cierta medida” de 40.84 %, al informarse de las actividades internas de la UPAO a través de medios impresos (Gráfica N° 25). Así mismo el público que prefiere este tipo de comunicación es el género femenino (Gráfico N° 25.1.) y aquellos que tienen entre 2 a 10 años de servicio (Gráfico N° 25.2.).

### GRÁFICO N° 26

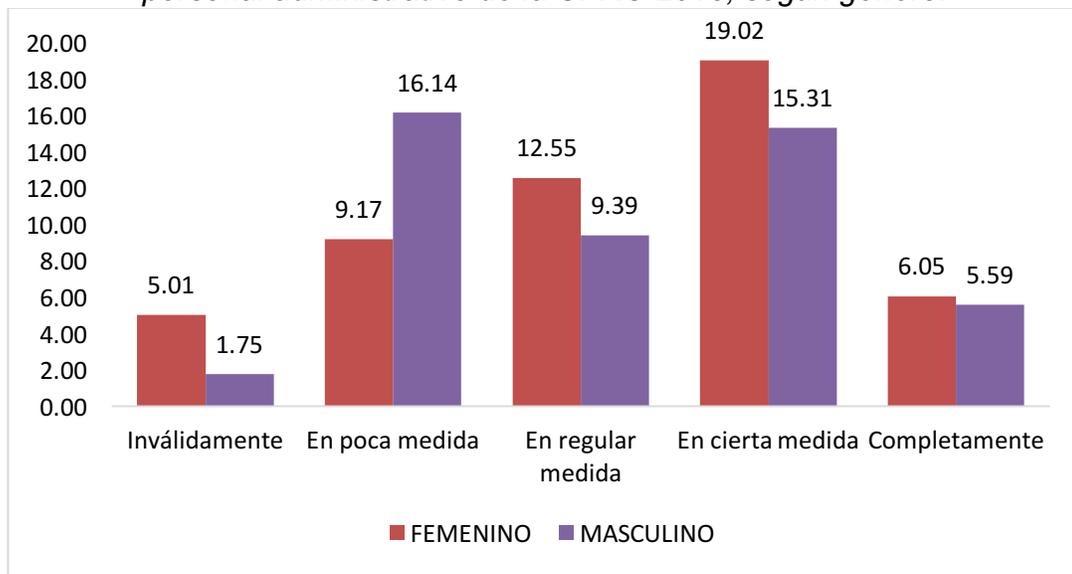
*Frecuencia con la que realiza el hábito de conversaciones informales (en la cafetería, pasillo, otros) como medio de información de las actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 26.1.

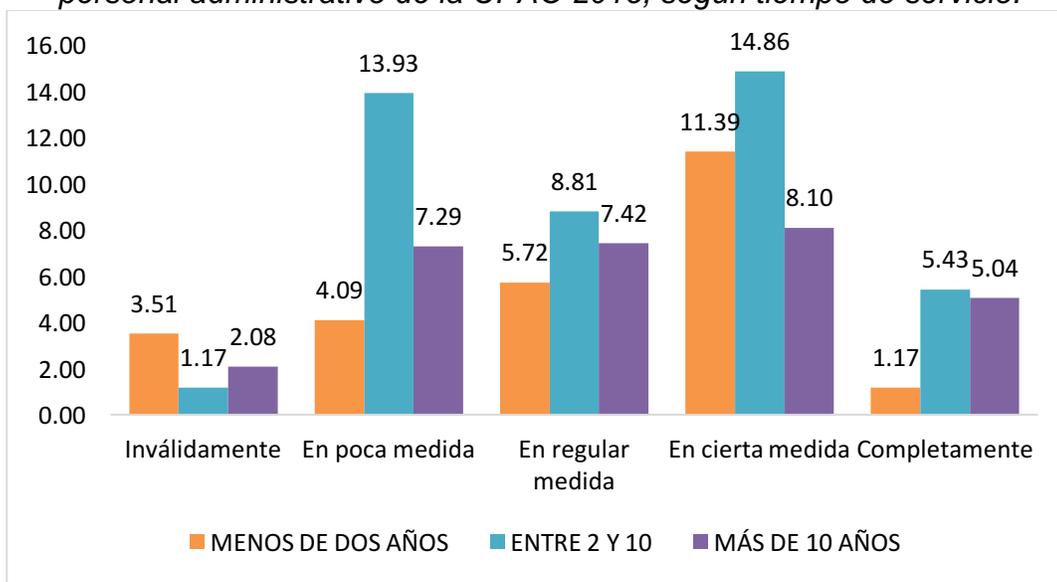
*Frecuencia con la que realiza el hábito de conversaciones informales (en la cafetería, pasillo, otros) como medio de información de las actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 26.2.

*Frecuencia con la que realiza el hábito de conversaciones informales (en la cafetería, pasillo, otros) como medio de información de las actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

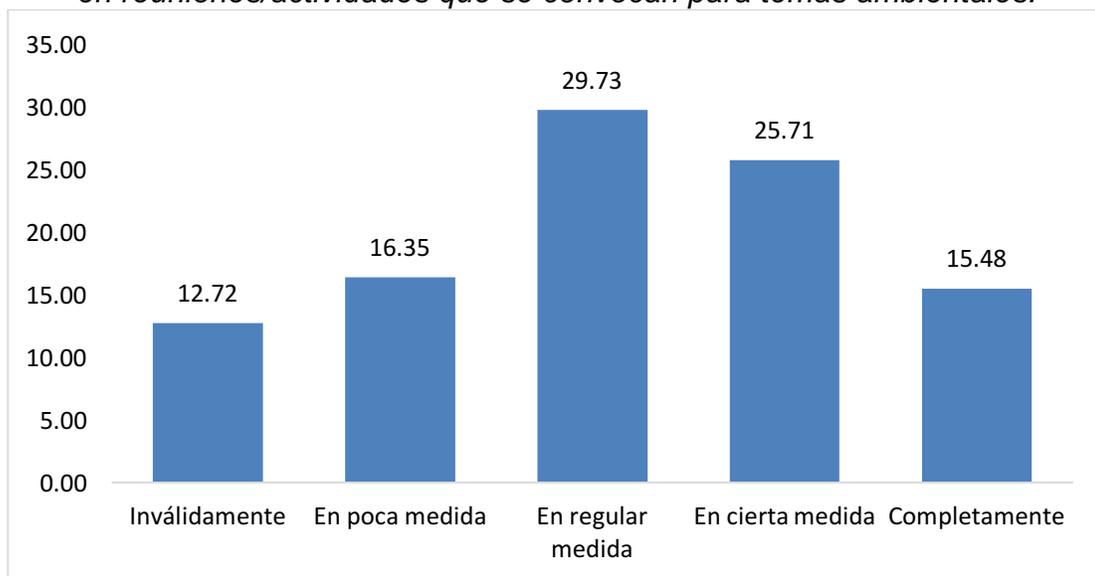


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: Con respecto a tener conversaciones informales donde se pueda informar sobre actividades internas de la UPAO un 34.34% afirma tenerlas “en cierta medida”, frente a un 25.32% quienes dicen que “en poca medida” tienen este tipo de interacciones (Gráfico N° 26). Al separarlo por género, se ve una tendencia más alta del género femenino frente al masculino (Gráfico N° 26.1.) y al separarlo por tiempo de servicio, se ve una tendencia más alta en los trabajadores entre 2 a 10 años de servicio frente a los demás (Gráfico N° 26.2.).

### GRÁFICO N° 27

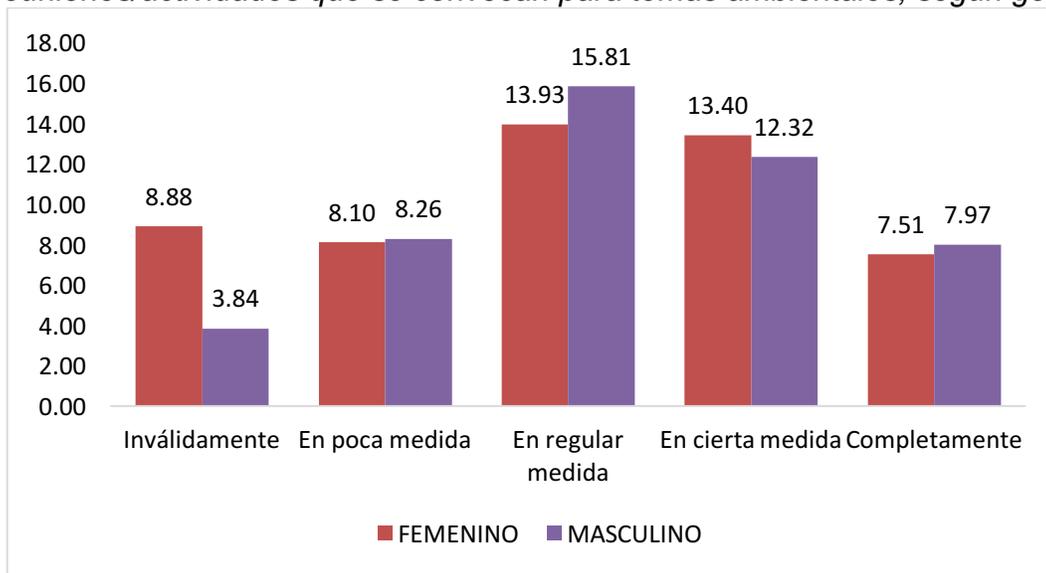
*Frecuencia de participación por parte del personal administrativo de la UPAO 2015 en reuniones/actividades que se convocan para temas ambientales.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 27.1.

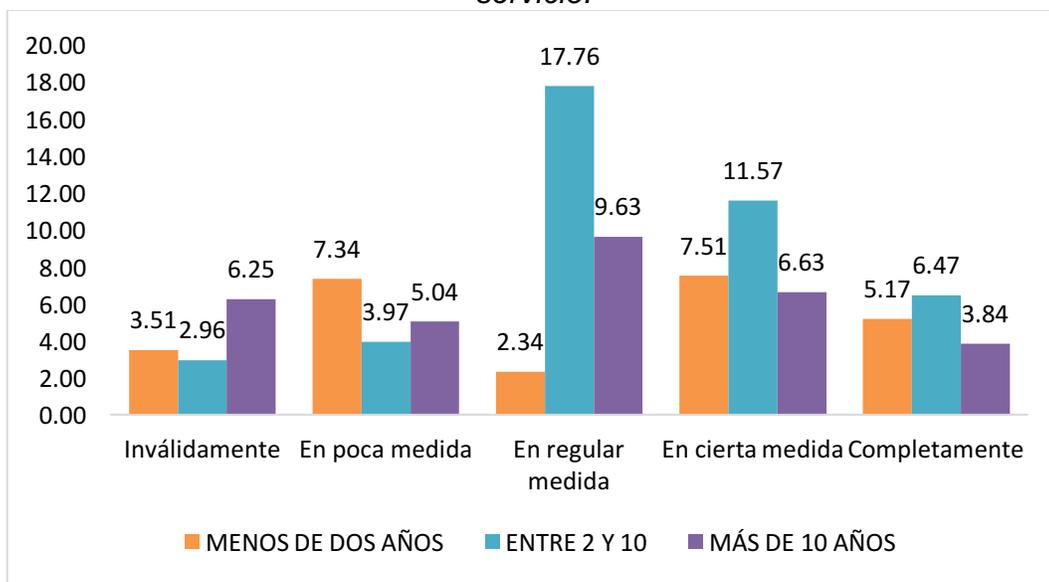
*Frecuencia de participación por parte del personal administrativo de la UPAO 2015 en reuniones/actividades que se convocan para temas ambientales, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 27.2.

*Frecuencia de participación por parte del personal administrativo de la UPAO 2015 en reuniones/actividades que se convocan para temas ambientales, según tiempo de servicio.*

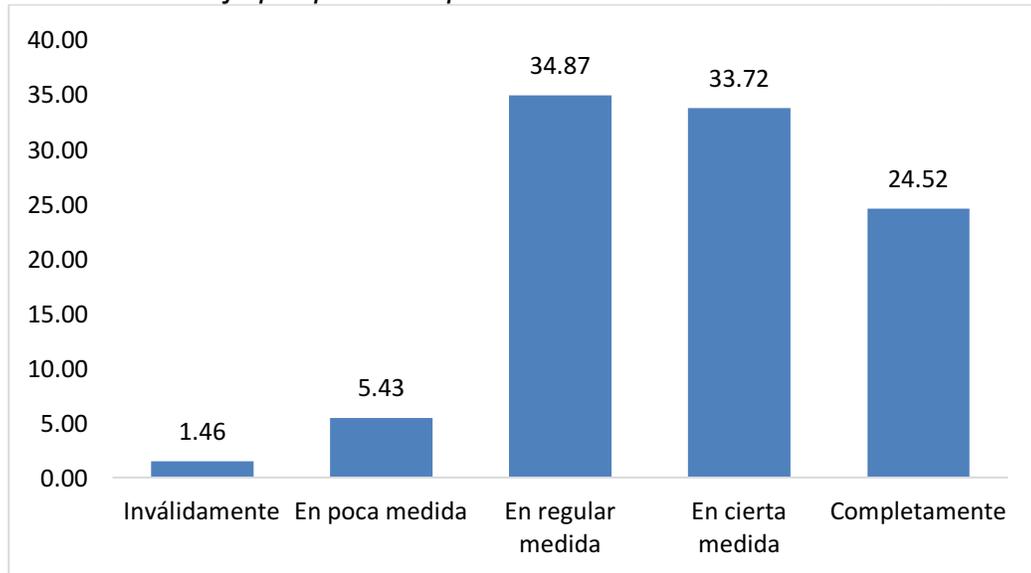


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: Con respecto al nivel de participación en reuniones/actividades que se convocan para temas ambientales, se observa de manera general (Gráfico N° 27), que un 39.73% lo realiza “en regular medida” y un 25.71% “en cierta medida”. Los resultados por género no muestran una diferencia entre el personal femenino y masculino (Gráfico N° 27.1.). Sin embargo, se ve una tendencia mayor de participación entre las personas que han laborado entre 2 a 10 años en la institución (Gráfico N° 27.2.).

### GRÁFICO N° 28

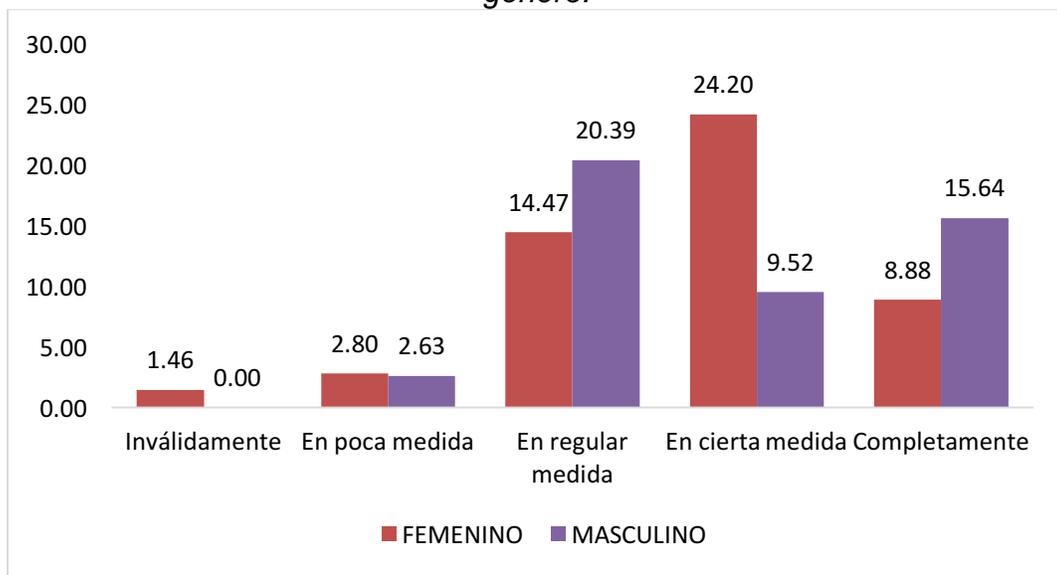
*Frecuencia con la que realiza el hábito de segregar los residuos sólidos dentro de su centro de trabajo por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 28.1.

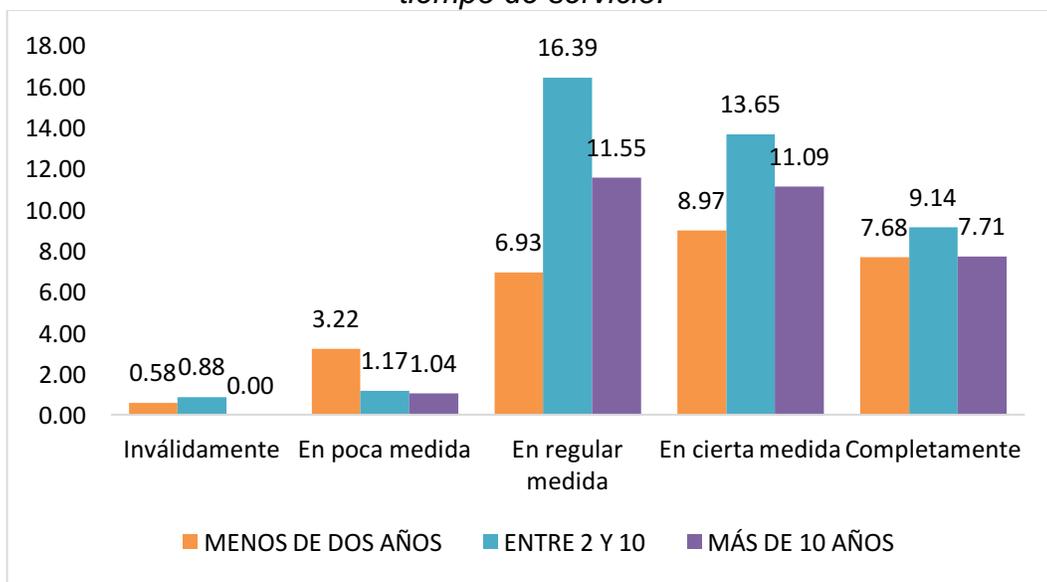
*Frecuencia con la que realiza el hábito de segregar los residuos sólidos dentro de su centro de trabajo por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 28.2.

*Frecuencia con la que realiza el hábito de segregar los residuos sólidos dentro de su centro de trabajo por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

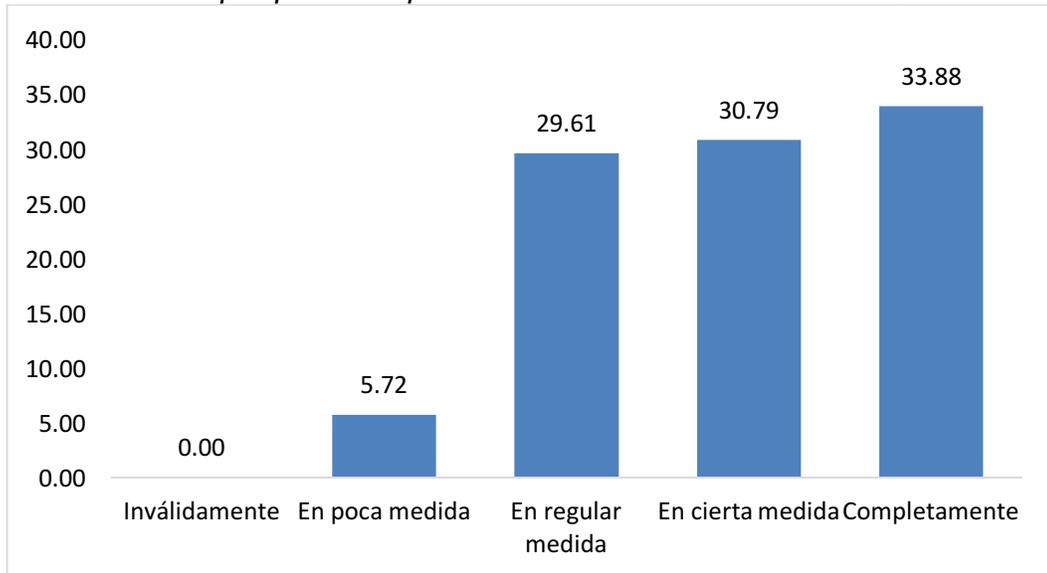


Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: Con respecto al nivel de facilidad para segregar residuos sólidos dentro de su centro de trabajo, se observa que un 34.87% lo hace “en regular medida”, y un 33.72% “en cierta medida”, así como un 24.52% “completamente” (Gráfico N° 28); Al separarlo por género existe una tendencia “en cierta medida” entre las mujeres con un 24.20% a diferencia de los hombres con un 9.52%, y al separarlo por tiempo de servicio hay una tendencia mayor entre el personal que labora entre 2 a 10 años en la institución (Gráfico N° 28.2.).

### GRÁFICO N° 29

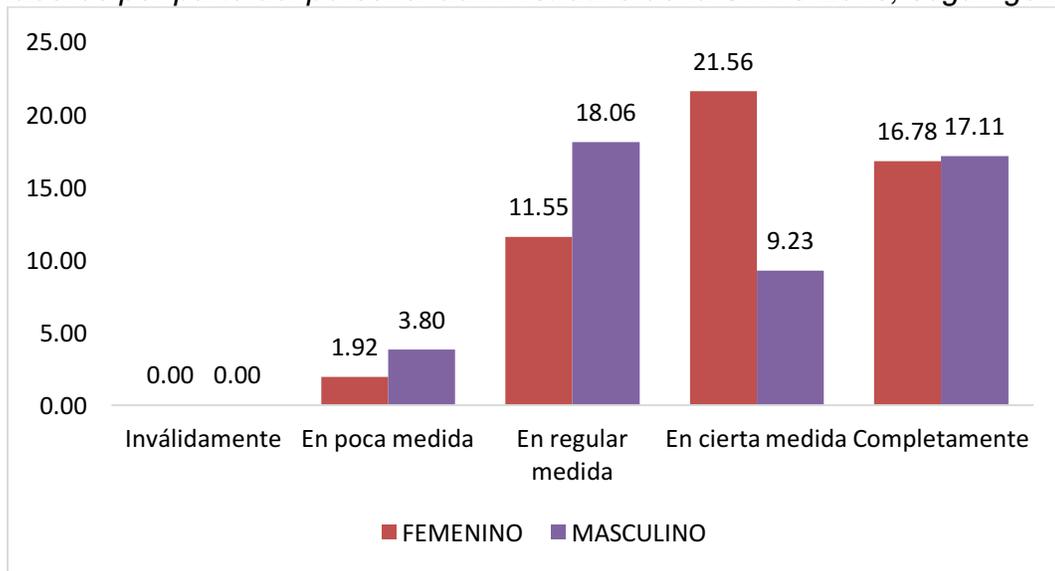
*Frecuencia de participación en una campaña/actividad ambiental dentro del centro de labores por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

### GRÁFICO N° 29.1.

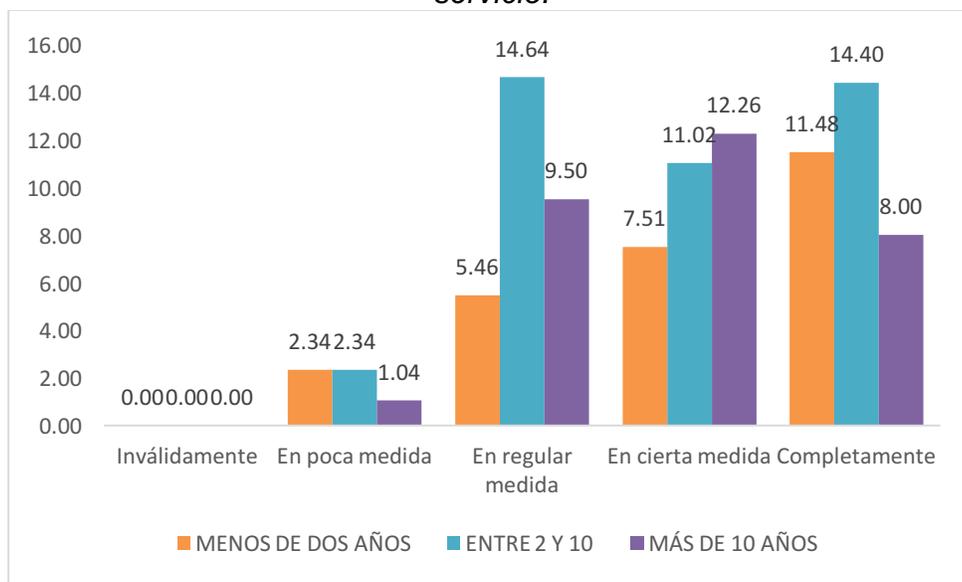
*Frecuencia de participación en una campaña/actividad ambiental dentro del centro de labores por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09).

### GRÁFICO N° 29.2.

*Frecuencia de participación en una campaña/actividad ambiental dentro del centro de labores por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*



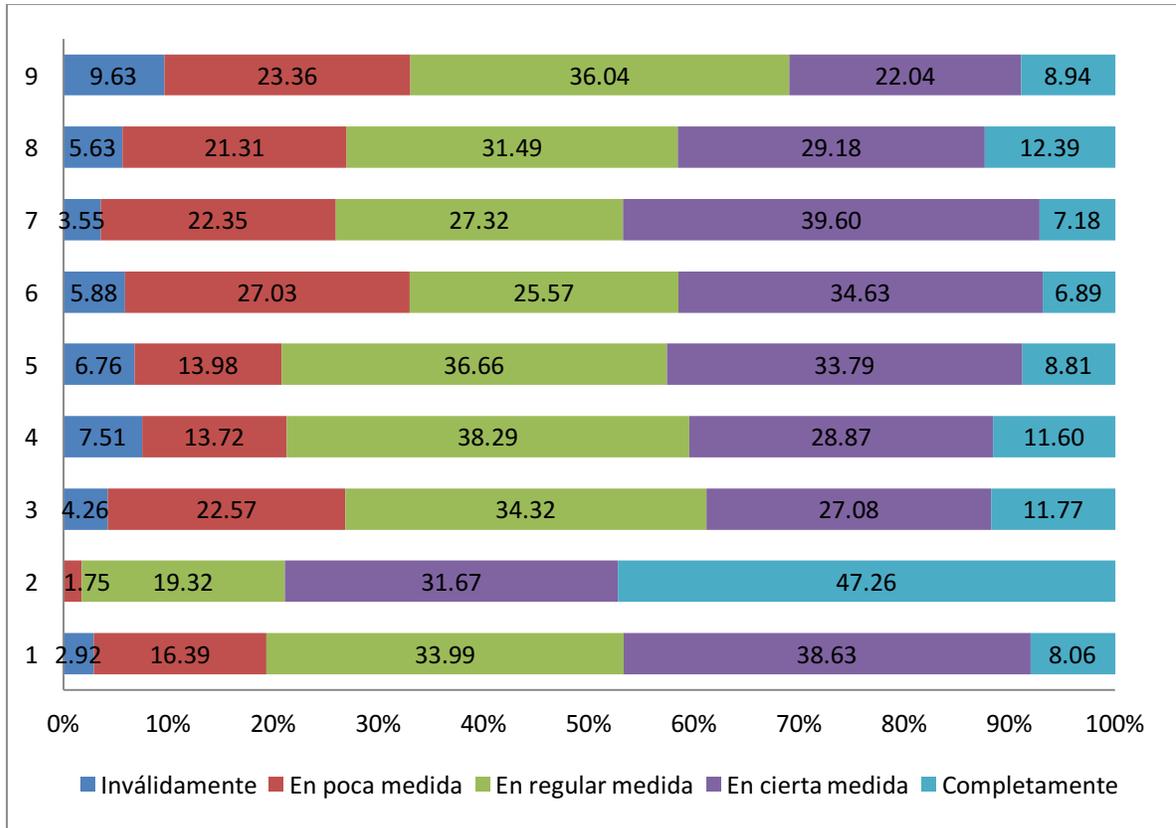
Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

**INTERPRETACIÓN:** Con respecto a la participación dentro de una campaña/actividad ambiental dentro del centro de labores, las tendencias fueron “en regular medida” un 29.61%, “en cierta medida” un 30.79%, y “completamente” un 33.88% (Gráfico N° 29). Los resultados al separarlo por género se diferencian entre las mujeres que opinan que “en cierta medida” existe un nivel de participación por parte del personal administrativo con un 21.56% a diferencia de los hombres con un 9.23% (Gráfico N° 29.1.) y al separarlo por tiempo de servicio hay una tendencia mayor entre el personal que labora entre 2 a 10 años e la institución (Gráfico N° 29.2.).

A continuación, se observa cuadros generales de los conocimientos, actitudes y prácticas del personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

### GRÁFICO N° 30

Gráfico general sobre el nivel de conocimientos del personal administrativo de la UPAO 2015.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

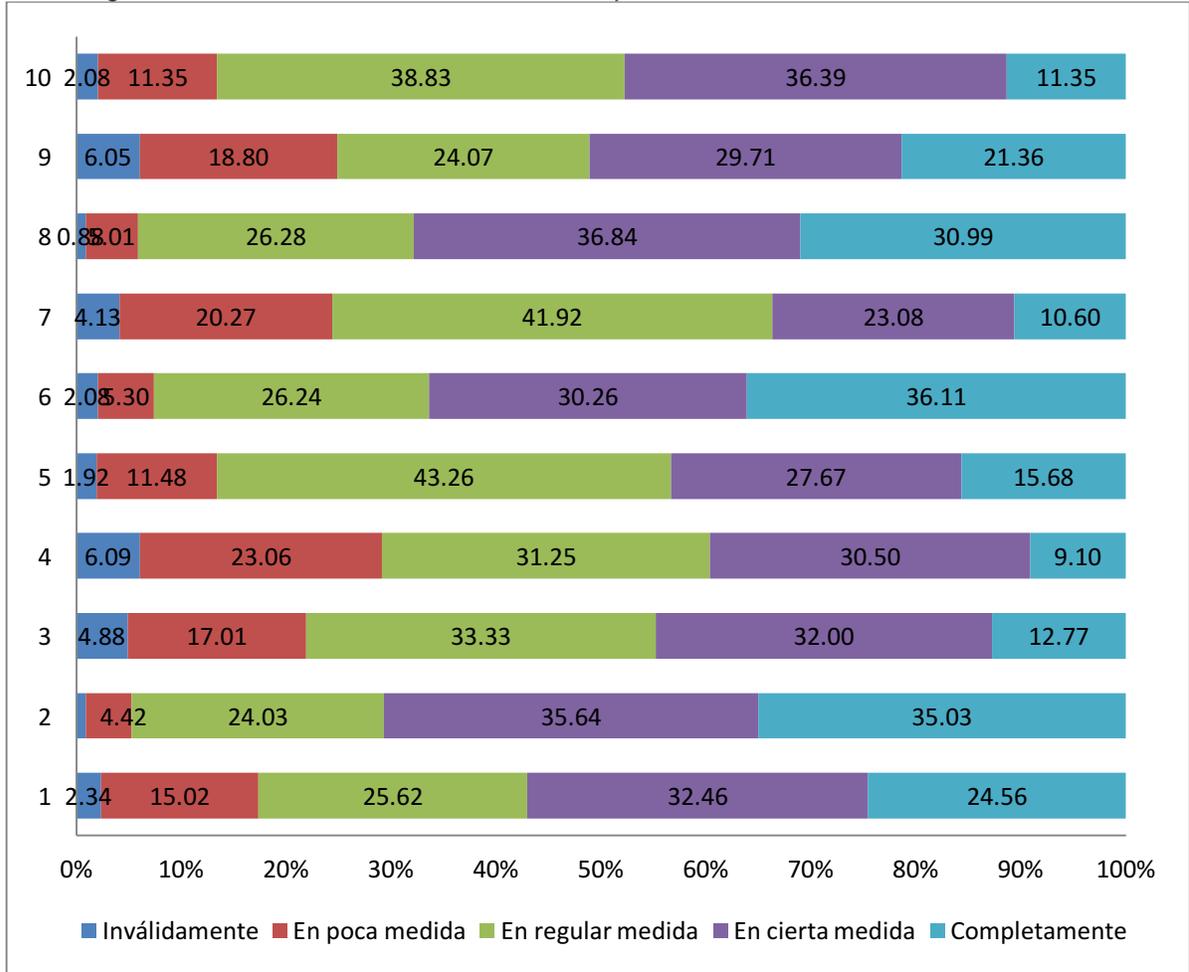
Leyenda:

1. Nivel de conocimiento sobre el buen uso de los canales y herramientas de comunicación interna.
2. Nivel de conocimiento sobre la importancia de utilizar un buen sistema de comunicación interna dentro de la institución.
3. Nivel de conocimiento sobre los objetivos de la UPAO con respecto a los temas ambientales.
4. Nivel de conocimiento sobre el área encargada dentro de la UPAO dedicada a temas ambientales.
5. Nivel de conocimiento sobre los programas/proyectos realizados por la UPAO con fines ambientales.
6. Nivel de conocimiento sobre la frecuencia de información/capacitaciones/actividades por parte de su centro de labores en temas ambientales.
7. Nivel de conocimiento sobre de la UPAO como una universidad ambientalmente responsable.
8. Nivel de conocimiento sobre la información brindada por su centro laboral sobre la segregación de residuos sólidos.
9. Nivel de conocimiento sobre la segregación de residuos sólidos.

INTERPRETACIÓN: Se observa (GráficoN°30) que, dentro del rango de conocimientos por parte del personal administrativo de la UPAO, más del 40% de la población posee conocimiento sobre la importancia de utilizar un buen sistema de comunicación interna dentro de la institución. Sin embargo, menos del 10% de la población conoce sobre la frecuencia de información / capacitaciones / actividades por parte de su centro de labores en temas ambientales.

### GRÁFICO N° 31

Gráfico general sobre el nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO 2015



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

Leyenda:

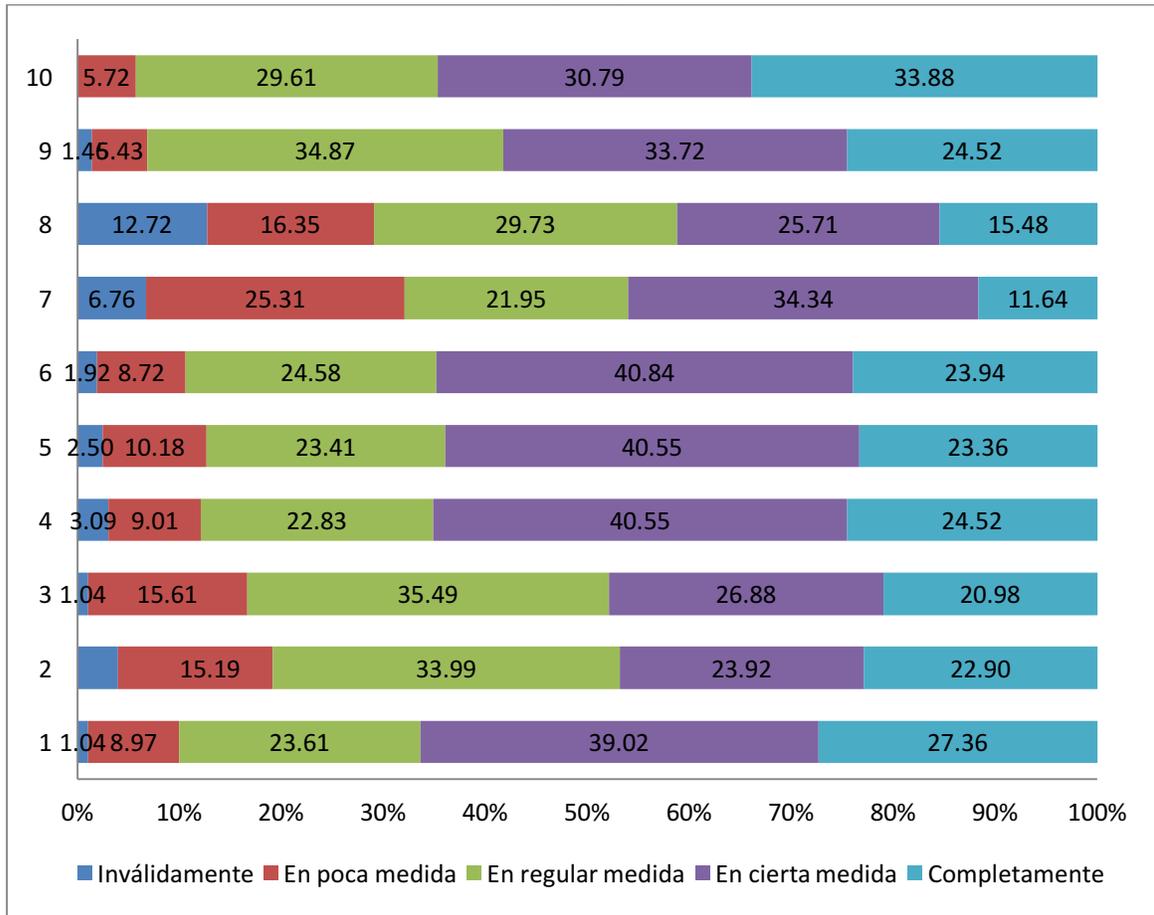
1. Nivel de actitud sobre la creencia de que la segregación de residuos representa una buena alternativa para el cuidado del medio ambiente dentro de la UPAO.
2. Nivel de satisfacción sobre la segregación de residuos sólidos dentro de su centro laboral.
3. Nivel de satisfacción respecto al área encargada de llevar a cabo las actividades ambientales.
4. Nivel de satisfacción entre la concordancia de los proyectos ambientales de la UPAO y las demandas/intereses del personal administrativo.
5. Nivel de interés del personal administrativo en participar en actividades ambientales.
6. Nivel de actitud frente a la importancia de involucrar al personal administrativo en temas ambientales.
7. Nivel de satisfacción con los resultados de actividades anteriores en temas ambientales.
8. Nivel de actitud para la participación en otras actividades ambientales.
9. Nivel de actitud frente a los beneficios de participar de las campañas ambientales realizadas en su centro de trabajo.
10. Nivel de actitud para dedicar un tiempo a leer la información interna sobre la UPAO.

ii.

INTERPRETACIÓN: Se observa (Gráfico N° 31) que, dentro del rango de actitudes por parte del personal administrativo de la UPAO, los puntos más fuertes es el nivel de interés del personal administrativo en participar en actividades ambientales y su nivel de actitud frente a la importancia de involucrar al personal administrativo en temas ambientales. Sin embargo, muestra una insatisfacción entre la concordancia de los proyectos ambientales de la UPAO y sus demandas o intereses.

### GRÁFICO N° 32

Gráfico sobre la frecuencia de prácticas del personal administrativo de la UPAO 2015.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

Leyenda:

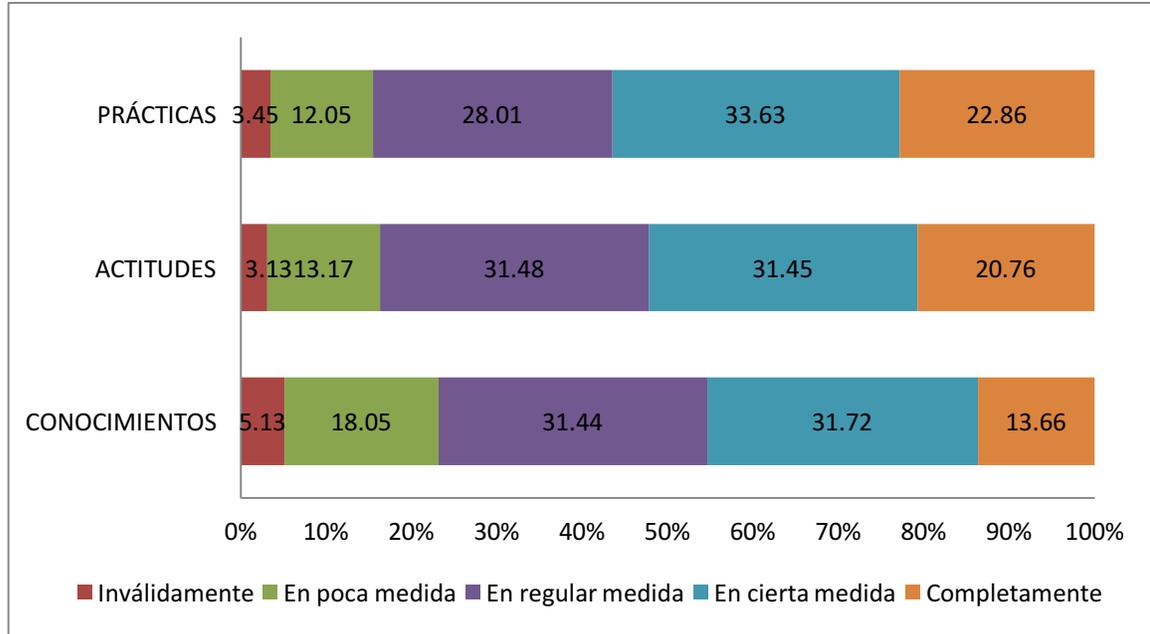
1. Frecuencia de uso de la página web de la UPAO para enterarse sobre actividades internas.
2. Frecuencia de uso de las redes sociales de la UPAO para enterarse sobre actividades internas.
3. Frecuencia de uso de la intranet de la UPAO para enterarse sobre actividades internas.
4. Frecuencia de uso de las gigantografías o afiches colocados dentro de la universidad.
5. Frecuencia de uso de medios audiovisuales para enterarme de las actividades de la UPAO por sobre otros medios.
6. Frecuencia de uso de los medios impresos (afiches, banners, boletines, revistas) por sobre otros medios.
7. Frecuencia de conversaciones informales (en la cafetería, pasillo, otros) donde se entera de las actividades internas.
8. Frecuencia de participación en reuniones/actividades que se convocan para temas ambientales.
9. Frecuencia de segregación los residuos sólidos dentro de su centro de trabajo.
10. Frecuencia de participación en una campaña/actividad ambiental dentro del centro de labores.

INTERPRETACIÓN: Se observa (Gráfico N° 32) que, dentro del rango de prácticas por parte del personal administrativo de la UPAO, hay una tendencia al uso de gigantografías, afiches, medios audiovisuales y medios impresos (afiches, banners, boletines, revistas) para enterarse sobre las actividades internas, además de una alta tendencia hacia la participación dentro de campañas o actividades ambientales dentro del centro de labores. Sin embargo, inválidamente tienen la frecuencia de participación en reuniones/actividades que se convocan para temas ambientales.

A continuación, se observa un comparativo entre los conocimientos, actitudes y prácticas del personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo

### GRÁFICO N° 33

Gráfico sobre los conocimientos, actitudes y prácticas del personal administrativo de la UPAO 2015.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras. (Ver anexo 09)

INTERPRETACIÓN: Se observa (Gráfico N° 33) que los conocimientos, actitudes y prácticas del personal administrativo de la UPAO se encuentran entre los rangos de “en regular medida” y “en cierta medida”. Sin embargo, todos los ítems son menores del 35%, no logrando alcanzar una tendencia mayoritaria.

## **4.2. Resultados cualitativos**

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a las entrevistas en profundidad aplicadas al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo (Ver lista de entrevistas en anexo 05).

***A) Resultados de las entrevistas realizadas al personal administrativo que tiene menos de 2 años de servicio en la UPAO.***

<b>ASPECTO</b>	<b>SUBASPECTOS</b>	<b>TENDENCIAS</b>	<b>DECLARACIONES DE APOYO</b>
Conocimientos	Promoción de actividades ambientales dentro de la UPAO	<p>A pesar de las diferentes actividades ambientales que se dan dentro de la UPAO, estas no están posicionadas en la mente de los colaboradores, ni son recordadas de manera inmediata por la muestra evaluada.</p> <p>Sin embargo, al orientar a la muestra evaluada hacia temas ambientales, sí logran identificar campañas específicas.</p> <p>Los administrativos de UPAO, reconocen de la intención de mejora en actividades ambientales pero esta sólo se realiza de una manera incipiente.</p>	<p>“Las actividades que más se suelen realizar dentro de la UPAO son conferencias, simposios [...] festivales, concursos de belleza”</p> <p>“Se han hecho pequeñas y puntuales actividades, que se hicieron hace tiempo, pero ya no se han vuelto a hacer, el más conocido es los recipientes de basura”</p> <p>“ En algunas ocasiones nos han llegado correos de temas ambientales pero solo se queda ahí no hay una campaña a través de nuestros medios internos”</p>
	Segregación de residuos sólidos	Existe un conocimiento moderado sobre la segregación de residuos sólidos por parte del personal administrativo de la UPAO; esto gracias a la implementación de tachos de colores las instalaciones de la universidad.	<p>“La segregación de los residuos es el proceso de separar la basura y los productos de desecho para reducir, reutilizar y reciclar los materiales. Por ejemplo, papel, vidrio, metal, plástico y materia orgánica”</p> <p>“Es muy escasa la información que se nos da sobre este rubro, no es muy extensa [...], si sabemos un poco es por nuestra</p>

		<p>Esto también se refuerza por la falta de conocimiento de los colores para identificar los diferentes tipos de residuos sólidos.</p> <p>El personal administrativo posee conocimientos sobre los efectos negativos de las malas prácticas ambientales, la segregación de residuos sólidos, y las diferencias entre los diferentes residuos, sin embargo, no ha sido capacitado de manera formal por parte de la universidad, ya que las comunicaciones sobre temas ambientales se dan de manera esporádica, con mensajes independientes y no a través de un programa sostenible.</p>	<p>cuenta, no se da conocer nada, no se dan actividades.”</p> <p>“Existen tachos de basura, pero nada más. Si bien es cierto tenemos los tachos identificados, pero no se realiza de manera adecuada ni por los alumnos, ni nosotros”</p> <p>“Más que todo son actividades exactas, que ya han trascendido que no se necesita mucho darlas a conocer porque cada administrativo ya las conoce, tal vez por allí un mensaje por el correo corporativo, el correo de la UPAO o el fanpage”</p>
Actitudes	Promoción de actividades ambientales dentro de la UPAO	El personal administrativo muestra una actitud favorable hacia las actividades ambientales, sin embargo, no creen que sean considerados dentro del planeamiento y organización de las campañas ambientales, por lo que da como resultado la poca	<p>“No somos considerado dentro de la coordinación o planteamiento de alguna de las actividades realizada en la UPAO”</p> <p>“Pienso que todo el personal se siente comprometido por el cuidado del medio ambiente pues</p>

		participación y falta de compromiso e identificación con las campañas realizadas.	es consciente del impacto que este ha tenido en los últimos años, más creo que no le da la importancia necesaria para cambiar algunas actitudes”.
	Segregación de residuos sólidos	A pesar de que el personal administrativo muestra una actitud favorable hacia la participación en las actividades de segregación de residuos sólidos, ellos no ven reflejado este mismo interés en sus compañeros de trabajo.	<p>“Lamentablemente en nuestro país y en la universidad mucho se habla de temas ambientales, pero poco hacemos en la práctica. Sé que la oficina de proyección social hace campañas acerca del medio ambiente, pero pocos participan.”</p> <p>“En UPAO solo están implementados los tachos de diferentes colores pero dudo que todos los utilicen correctamente”</p>
Prácticas	Promoción de actividades ambientales dentro de la UPAO	<p>El personal administrativo identifica al correo institucional de la UPAO como el medio oficial de información, además de mencionar la comunicación en cascada como una forma de dar a conocer las actividades.</p> <p>Se observa una tendencia para participar de las campañas ambientales, sin embargo, el personal administrativo lo hace de manera particular (No dentro de</p>	<p>“Las actividades comunican a través de correo electrónico o con jefes de área”</p> <p>“Toda comunicación institucional masiva se hace a través del correo institucional o por medio de los jefes de área, sí, resulta efectiva”</p> <p>“Los participantes se ven más involucrados y a la vez van motivando e incentivando a sus compañeros para que sean partícipes de estas campañas.”</p>

		<p>las actividades internas de la UPAO).</p> <p>Se observó que el personal administrativo podría participar de manera más activa gracias al uso de incentivos y del involucramiento de sus compañeros de área.</p>	<p>“Considero que para comprometerlos a los trabajadores y personal de la universidad, tenemos que obligarlos en asistir a charlas ambientales dentro de la universidad para tratar de concienciar acerca de este tema”</p>
	Segregación de residuos sólidos	<p>A pesar de que algunos afirman no haber participado de manera activa de las campañas de segregación de residuos sólidos dentro de su centro de labores, considera que sí se sienten motivados a hacerlo.</p> <p>Se observó una necesidad de parte del personal administrativo a una mejor capacitación e incentivos para mejorar su participación en este tipo de actividades.</p>	<p>“No he participado hasta hoy en día, no se maneja mucho esto, como te dije antes sólo se mencionó como reciclar basura, los barriles de segregación, pero eso fue hace tiempo ya no se ha vuelto a renovar esa idea o mejorarla”.</p> <p>“Me motivaría a participar, si en caso se realizaran eventos de este tipo, la responsabilidad social que tengo como miembro de mi comunidad y sostenibilidad que necesita nuestra ciudad para futuras generaciones”</p>

Fuente: Entrevista en profundidad al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, según tiempo de servicio, abril 2015.

Elaboración: las autoras

**B) Resultados de las entrevistas realizadas al personal administrativo que tiene entre 2 a 10 años de servicio en la UPAO.**

ASPECTOS	SUBASPECTOS	TENDENCIAS	DECLARACIONES DE APOYO
Conocimientos	Promoción de actividades ambientales dentro de la UPAO	<p>Dentro del personal administrativo que tiene entre 2 a 10 años de servicio en la UPAO, se aprecia que no existe un posicionamiento de las campañas ambientales por sobre las otras actividades que se realizan. Además, al preguntar directamente sobre las actividades ambientales, les he difícil recordar o identificar alguna.</p> <p>No existe un empoderamiento del área encargada de la organización de eventos ambientales, ya que el personal administrativo no reconoce al área de proyección social de la universidad como el ente encargado de las actividades ambientales.</p> <p>Las actividades dentro de la UPAO son comunicadas a través de diferentes medios, pero existe</p>	<p>“Hay actividades para administrativos como las campañas de salud [...] actividades para Semana Santa... las cosas básicas”</p> <p>“Dentro de la universidad no vemos eso del tema del medio ambiente, no hay nada”</p> <p>“Algunas actividades (ambientales) recaen sobre el área de marketing o sino sobre Recursos Humanos”</p> <p>“No tenemos mayor conocimiento si existe un área determinada para esto (tema ambiental) no lo tenemos”</p> <p>“Existe una comunicación en cascada, a nivel global por el correo, el área de Recursos Humanos envía la información para algún evento que se vaya a realizar”</p>

		una tendencia hacia el uso del correo electrónico.	
	Segregación de residuos sólidos	Existe un conocimiento bajo sobre temas ambientales y sobre la segregación de residuos sólidos. Los conocimientos que el personal administrativo posee es porque ha recibido una escasa capacitación o por iniciativa propia de aprendizaje.	<p>“No tengo conocimiento sobre temas ambientales. Más he recibido otro tipo de capacitaciones”</p> <p>“Conozco de manera particular (sobre segregación de residuos sólidos), no a través de alguna capacitación que se me haya dado a los jefes o al personal. Creo que las personas no saben sobre la segregación porque no han sido capacitados”</p> <p>“Yo tengo casi 10 años y la única vez que he asistido algo de eso, fue para una votación para elegir a la presidenta de ese tema, pero no nos llamaron para una capacitación, nadie se enteraba para que era o para que servía, pero de allí nunca más, no nos han dado charlas de eso para nada.”</p>
Actitudes	Promoción de actividades ambientales dentro de la UPAO	Existe una actitud moderada frente a la promoción de actividades ambientales dentro de la UPAO, debido a que estas se cruzan con los horarios de trabajo, la carga laboral y el poco empoderamiento que tienen estas campañas frente a los	“El personal debe ser incentivado con algunas capacitaciones breves [...] las personas no tienen ánimos para asistir a este tipo de actividades porque está dentro del horario, tienen que hacer otras cosas o no lo ven tan importantes.”

		colaboradores. Esto ha producido a que no se vea como una cultura institucional, sino como actividades aisladas.	“Yo creo que el tema ambiental es solo una actividad específica de acuerdo a las necesidades, mas no como una cultura arraigada en el trabajador”
	Segregación de residuos sólidos	<p>Se observa una actitud poco favorable hacia la segregación de residuos sólidos y hacia los temas ambientales.</p> <p>Además, la falta de compromiso por parte del personal administrativo hacia las campañas sociales se percibe con mayor fuerza dentro de este grupo entrevistado.</p>	<p>“Hay muy poco compromiso de los trabajadores en temas ambientales, quizás un 30 o 40 porciento”</p> <p>“Desconozco si hay algún compromiso por parte del personal, no conozco a nadie que haya participado (en alguna campaña)”.</p> <p>“La participación puede ser voluntaria, creo que si es obligatorio sí, pero hay personas que desconocen el tema ambiental, en cambio personas contemporáneas a mi sí tienen mayor conocimiento”</p>
Prácticas	Promoción de actividades ambientales dentro de la UPAO	El personal administrativo afirma que sí ha escuchado sobre algunas actividades ambientales realizadas dentro de la UPAO, sin embargo estas no se posicionaron de manera correcta.	“A veces hay un correo, lo reviso y como recibo muchos correos, después ya no lo veo y el evento se me pasa, en cambio sí veo un afiche recurrente me hace recordar sobre la actividad. Claro que tiene que tener un buen diseño, una buena ubicación...”

			<p>“Podemos observar los tachos de basura ecológicos [...], en los servicios higiénicos existen comunicados [...], o por correo electrónico también nos hablaron sobre el apagón de luz de la semana pasada”.</p>
	Segregación de residuos sólidos	<p>Actualmente no se ve una participación activa por parte del personal administrativo de la UPAO, sin embargo, sí existe el deseo de integrar algunos de los programas ambientales que podría llegar a tener más éxito si se diera el uso de incentivos o se observara la participación de altos directivos de la universidad para brindar mayor realce.</p>	<p>“Conocidos no han participado y yo tampoco”</p> <p>“No conozco a nadie que participe de las campañas, dentro de la universidad trabajamos de 8 a 1 y de 3 a las 6:18 pm, entonces a esa hora ya no había personal”</p> <p>“Si me invitaran sí podría participar”</p> <p>“Deberían ir las altas autoridades a los eventos, para que el personal asista... para darle mayor realce.”</p>

Fuente: Entrevista en profundidad al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, según tiempo de servicio, abril 2015.

Elaboración: las autoras

**C) Resultados de las entrevistas realizadas al personal administrativo que más de 10 años de servicio en la UPAO.**

<b>ASPECTO</b>	<b>SUBASPECTOS</b>	<b>TENDENCIAS</b>	<b>DECLARACIONES DE APOYO</b>
Conocimientos	Promoción de actividades ambientales dentro de la UPAO	<p>El personal administrativo identifica distintas campañas que se desarrollan dentro de la UPAO, entre ellas las ambientales, sin embargo, se especificó que estas no se brindan con mucha frecuencia.</p> <p>Además, no se identifica al área encargada de temas ambientales dentro de la institución.</p>	<p>“Recursos Humanos da capacitaciones sobre salud, seguridad y salud en el trabajo, temas de medio ambiente... no con mucha frecuencia, pero dan”.</p> <p>“Sé que actualmente la UPAO está haciendo un tipo de acción y que un área que se encarga de esos temas... no sé exactamente como se llama”.</p> <p>“Aquí las campañas están en manos del área de proyección social o de la Oficina de Recursos Humanos”</p>
	Segregación de residuos sólidos	<p>Existe un escaso conocimiento sobre la segregación de residuos sólidos ya que el personal administrativo no ha sido capacitado de manera correcta sobre el tema. Los conocimientos que poseen, muchas veces, son obtenidos por iniciativa propia.</p>	<p>“Lo que yo me informo es de manera personal. Lo que sí hace la universidad es colocar tachos de basura que se pueden seleccionar por diferentes grupos de desechos y, a veces, mandan algún comunicado o difusión de material de desecho”</p>
Actitudes	Promoción de actividades ambientales	<p>Existe una actitud moderada hacia los temas ambientales. Además, la falta de difusión y</p>	<p>“Me parece que debe haber mayor difusión y por parte de los jefes más apoyo”</p>

	dentro de la UPAO	compromiso por el personal administrativo y sus jefaturas.	<p>“(El tema ambiental) Es parte de la cultura de la UPAO y las oficinas de Proyección social tienen que promover y concientizar”</p> <p>“En alguna ocasión si hubo una campaña para recolectar botellas plásticas, pero nada más... Yo creo que falta un poco más”.</p>
	Segregación de residuos sólidos	Existe un deseo de involucramiento por parte del personal administrativo de la UPAO, el cual debería ser reforzado con mejores estímulos para lograr una actitud más positiva.	<p>“Yo creo que todos sabemos que actualmente es importante participar de manera activa”</p> <p>“Yo creo que la manera más prácticas sería involucrarnos para que todas las oficinas participemos o de repente promover algún tipo de concurso con algún tipo de incentivo que nos permita concientizar a todos y ser activos”</p>
Prácticas	Promoción de actividades ambientales dentro de la UPAO	Se observa una tendencia al uso del correo electrónico, pero al mismo tiempo la interacción a través de las redes sociales, es a través de este medio que se ha propiciado una comunicación más interactiva.	<p>“He sabido por el correo electrónico que proyección social hace sus campañas... pero de manera externa”</p> <p>“Todas las personas a diario revisamos el correo o el Facebook [...] Para mí la vía electrónica es la más importante”</p>

		<p>Se observa un uso predominante del correo electrónico de la institución. Las comunicaciones sobre temas ambientales se dan de manera esporádica, con mensajes independientes y sueltos.</p>	<p>“Si he escrito (dudas) en el Facebook y normalmente sí me las han contestado de inmediato”.</p> <p>“La promoción o difusión se hace a través del correo electrónico institucional y esporádicamente, algún evento, con un afiche”</p> <p>“Las campañas se promueven a través del correo electrónico, afiches, o en la rotonda con personal encargado”</p>
	Segregación de residuos sólidos	<p>Se puede observar un comportamiento más asequible a temas ambientales, donde sí existe una participación mucho más activa que en otros grupos, pero que se podría reforzar con mejores canales de comunicación y motivación.</p>	<p>“Sí he participado (en una campaña) porque era algo que podíamos... y era para ayudar a una institución”</p> <p>“En la oficina entregamos los cartuchos de la tinta, las pilas no las desechamos sino lo entregamos al personal de servicio, cuando nos vamos apagamos las luces”</p> <p>“Dentro de la UPAO no he participado de ninguna actividad, pero en mi hogar sí”</p>

Fuente: Entrevista en profundidad al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, según tiempo de servicio, abril 2015.

Elaboración: las autoras

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Siguiendo los parámetros de Gil (1993), se estimó en definir los objetivos y alinearnos con estos para el desarrollo del trabajo. Es por ello que en este capítulo se centrará en la discusión de los resultados cualitativos y cuantitativos en función a los objetivos específicos.

Esta investigación tiene como objetivo general identificar conocimientos, actitudes y prácticas en el personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego para la promoción de la segregación de residuos sólidos y como objetivos específicos los detallados a continuación:

**Según el objetivo 01: determinar el nivel de conocimientos en el personal administrativo de la UPAO sobre la segregación de residuos sólidos.**

Para lograr promoción de la segregación de residuos sólidos en el personal administrativo de la UPAO es necesario identificar, en primera instancia, el nivel de conocimientos del público objetivo, ya que según Sybille (2011), el grado de conocimientos identificados permitirá situar los ámbitos en los que es necesario realizar esfuerzos en materia de información y educación.

En este sentido se identificó que el nivel de conocimiento del personal administrativo, según la escala de valoración cuantitativa, es “moderado”. Este resultado se justifica por la evaluación cuantitativa, donde la tendencia más alta es el 36.04% del total, quienes afirman tener un nivel de conocimientos de segregación de residuos sólidos “en regular medida” y un 8.94% lo conoce “completamente”. Al separarlo por género (Gráfico N° 9.1.), la tendencia no cambia con excepción de que

los colaboradores de sexo femenino conocen en poca medida la segregación de residuos sólidos en un 14.51% a diferencia de los hombres en un 8.85%. Con respecto al tiempo de servicio (Gráfico N° 9.2.) los colaboradores entre 2 y 10 años tienen mayor conocimiento del tema que los demás trabajadores. (Ver gráfico N° 9).

Estos resultados también se ven reflejados en las entrevistas en profundidad realizadas a colaboradores, quienes afirmaron conocer sobre el tema pero que estos conocimientos fueron obtenidos de otras fuentes y no a través de capacitaciones en su centro de labores: “Conozco de manera particular (sobre segregación de residuos sólidos), no a través de alguna capacitación que se haya dado a los jefes o al personal. Creo que las personas no saben sobre la segregación porque no han sido capacitados” (Ver cuadro de resultados de entrevistas realizadas al personal administrativo que tiene entre 2 a 10 años de servicio en la UPAO).

Al mismo tiempo, se determinó que el personal administrativo identificaba campañas realizadas para los colaboradores, pero las referentes a actividades ambientales no estaban lo suficientemente posicionadas: “Lo que yo me informo es de manera personal. Lo que sí hace la universidad es colocar tachos de basura que se pueden seleccionar por diferentes grupos de desechos y, a veces, mandan algún comunicado o difusión de material de desecho” (Ver cuadro de resultados de entrevistas realizadas al personal administrativo que tiene más de 10 años de servicio en la UPAO).

Así también, sólo un 11,6% afirma tener un conocimiento total sobre el área encargada de temas ambientales dentro de la UPAO y un 7.51% la desconoce

totalmente (Ver gráfico N° 4), sin embargo, un 33.33% se encuentra “en regular medida” satisfecho con el servicio de esta área (Ver gráfico N° 12).

Por otro lado, tan solo un 7.18% considera “completamente” a la UPAO como una universidad ambientalmente responsable y un 39.60% la considera “en cierta medida” (Ver gráfico N° 7). Los resultados no difieren al separarlos por género (Gráfico N° 7.1.), sin embargo, sí se ve una mayor tendencia en aquellos colaboradores que tienen entre 2 a 10 años de servicio con un 15.81% a diferencia de los colaboradores de menos de 2 años con un 5.14% quienes opinan que existe en “regular medida” una percepción de UPAO como universidad ambientalmente responsable.

Estas conclusiones se ven reforzadas por la evaluación cualitativa, en donde se observa que el personal administrativo de la UPAO que sí segrega tiene conocimientos sobre la segregación de residuos sólidos a través de un conocimiento obtenido por otros medios mas no por información brindada por la misma organización.

**Según el objetivo 02: identificar las actitudes en el personal administrativo de la UPAO hacia la segregación de residuos sólidos.**

En la tesis de Gonzales et al (2004) se identificó que a pesar de que la muestra tenía un conocimiento superficial sobre el tema, tenían una actitud positiva frente a este, por ello la importancia de evaluar tanto los conocimientos como actitudes del personal administrativo de la UPAO.

En la investigación cuantitativa se alcanzó la calificación de “moderado” con respecto a la actitud del personal administrativo, al considerar la segregación de

residuos sólidos como una buena alternativa para el cuidado del medio ambiente dentro de la UPAO (Ver gráfico N° 10). Esta afirmación es respaldada por el nivel de interés del personal administrativo en participar en actividades ambientales y su nivel de actitud frente a la importancia de involucrar al personal administrativo (Ver gráfico C).

Sin embargo, la tendencia del personal administrativo en un 31.25% considera que “en regular medida” existe una concordancia entre los proyectos ambientales de la UPAO y los intereses de los colaboradores (Ver gráfico N° 13). Al separarlo por género (Gráfico N° 13.1.) las mujeres opinan en un 19.77% que existe “en regular medida” una concordancia entre los proyectos y las demandas del personal, en cambio los hombres opinan en un 6.76% que si existe “completamente” una concordancia. A pesar de encontrar una actitud positiva “en regular medida” gracias al estudio cuantitativo, esto no está respaldado por el estudio cualitativo, sustentado en una falta de interés por parte del personal administrativo hacia los proyectos ambientales actuales, generando un divorcio entre las actividades planteadas por la UPAO con las prácticas realizadas por el personal administrativo.

Estas afirmaciones se observaron durante el desarrollo de las entrevistas en profundidad en la investigación cualitativa, donde el personal administrativo mostró una actitud moderada, casi poco favorable, caracterizada por la poca participación: “Yo creo que el tema ambiental es sólo una actividad específica de acuerdo a las necesidades, mas no como una cultura arraigada en el trabajador” (Ver cuadro de resultados de entrevistas realizadas al personal administrativo que tiene entre 2 a 10 años de servicio en la UPAO).

“No he participado hasta hoy en día, no se maneja mucho esto, como te dije antes sólo se mencionó como reciclar basura, los barriles de segregación, pero eso fue hace tiempo ya no se ha vuelto a renovar esa idea o mejorarla” (Ver cuadro de resultados de entrevistas realizadas al personal administrativo que tiene menos de 2 años de servicio en la UPAO).

Según la publicista y especialista en comunicación corporativa, Bea Tagle (Leiva, 2013) el consumidor busca que las marcas estén realmente comprometidas con sus objetivos y que estos vayan de la mano con el quehacer de la gente, por lo que es importante alinear los intereses del personal administrativo con los objetivos ambientales de la UPAO, es por ello que se sugiere que a través de la promoción de una cultura ambiental, fomentada por el uso de incentivos a la promoción de residuos sólidos, se puede lograr el cambio ya que se observa que los administrativos tienen una disposición a la contribución con el cuidado del medio ambiente.

**Según el objetivo 03: identificar las prácticas sobre la segregación de residuos sólidos en el personal administrativo de la UPAO.**

En términos generales, según la escala de valoración de la investigación cuantitativa, el personal administrativo alcanzó el nivel de “alto”. Un 36.84% de la muestra estaría “en cierta medida” predispuesto a participar de actividades ambientales (Ver gráfico N° 17), sin embargo, solo el 15.48% de la muestra participa “completamente” de las actividades ambientales convocadas y un 25.71% “en cierta medida”. (Ver gráfico N° 27). Los resultados por género no muestran una diferencia entre el personal femenino y masculino (Gráfico N° 27.1.). Sin embargo, se ve una

tendencia mayor de participación entre las personas que han laborado entre 2 a 10 años en la institución (Gráfico N° 27.2.).

Por otro lado, a pesar de que no tienen mucha frecuencia de participar en reuniones o actividades de temas ambientales, un 34.87% afirma que le es fácil “en regular medida” segregar los residuos sólidos, es decir reaprovechar los residuos sólidos (Tuesta, 2012), frente a un 24.52% que lo hace “completamente” (Ver gráfico N° 28). Al separarlo por género existe una tendencia “en cierta medida” entre las mujeres con un 24.20% a diferencia de los hombres con un 9.52%, y al separarlo por tiempo de servicio hay una tendencia mayor entre el personal que labora entre 2 a 10 años en la institución (Gráfico N° 28.2.).

Asimismo, en la investigación cualitativa, se identificó que muchos de ellos sí practicaban la segregación de residuos sólidos: “En la oficina entregamos los cartuchos de la tinta, las pilas no las desechamos sino lo entregamos al personal de servicio, cuando nos vamos apagamos las luces” (Ver cuadro de resultados de entrevistas realizadas al personal administrativo que tiene más de 10 años de servicio en la UPAO), y a otros que, a pesar de que no es una práctica dentro de sus actividades diarias, sí estarían dispuestos a realizarlo: “Me motivaría a participar, si en caso se realizaran eventos de este tipo, la responsabilidad social que tengo como miembro de mi comunidad y sostenibilidad que necesita nuestra ciudad para futuras generaciones” (Ver cuadro de resultados de entrevistas realizadas al personal administrativo que tiene menos de 2 años de servicio en la UPAO).

**Según el objetivo 04: diseñar un plan de comunicación interna para optimizar la promoción de la segregación de residuos sólidos en el personal administrativo de la UPAO.**

Analizando los resultados de los objetivos anteriores, es que se propone el diseño de un plan de comunicación interna para optimizar la promoción de la segregación de residuos sólidos, entendido, según Muñiz (2014) como un conjunto de técnicas integradas de un plan de marketing que nos permitirá crear diferentes estímulos que influyen en el compartimiento, actitudes y prácticas del grupo objetivo.

Para ello este plan de comunicación debe buscar elevar los conocimientos a un nivel “alto”, motivar e incentivar al público objetivo y promover la importancia y funciones del área encargada de temas ambientales, lo que llevará a mejorar la percepción y participación del personal administrativo y considerar a la universidad como ambientalmente responsable.

Según los resultados cualitativos, es necesario no solo el tema de capacitación, sino también identificar la problemática ambiental dentro de la organización, considerar al personal administrativo como parte del proceso del cambio y mejorar la infraestructura que aporte a una mejor segregación de residuos sólidos dentro de la universidad.

El corregir los canales de comunicación y el contenido de la información, permitirá satisfacer positivamente al personal administrativo y por ende, mejorar la actitud y las prácticas del público objetivo. La mejora del plan de comunicación interna nos permitirá garantizar que la organización funcione de manera adecuada y efectiva (Muñiz, 2014).

De esa manera, mejorando la comunicación se alcanzará los objetivos planteados por Drago et al (2007) la confianza, credibilidad, asociaciones y el incremento de la toma de conciencia para su uso en la toma de decisiones.

## **VI. PLAN DE COMUNICACIÓN**

Se propone un plan integrado de comunicación que consistirá en una serie de actividades orientadas a la promoción de la segregación de residuos sólidos por parte del personal administrativo de la Universidad Antenor Orrego, mejorando sus conocimientos, actitudes y prácticas en relación a temas ambientales.

### **4.1. Realidad problemática**

#### ***4.1.1. Definición del problema social.***

La Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, realiza una gestión ambiental a través del área de Proyección Social, buscando desarrollar campañas de promoción, sensibilización, capacitación, reducción, disposición de materiales, cuidado de áreas verdes, entre otros.

Sin embargo, los puntos débiles son la falta de capacitación e información al personal administrativo, la insatisfacción que poseen los colaboradores con respecto a los programas ambientales que se vienen desarrollando, y la poca participación en campañas.

Se conoce que el personal administrativo de la UPAO posee un conocimiento “moderado” sobre la segregación de residuos sólidos, tiene una actitud “moderada” frente a esta práctica, y estaría dispuesto a participar en actividades ambientales.

## **4.2. Determinación de los objetivos**

- a) Mejorar en un 15% el nivel de conocimiento en el personal administrativo sobre segregación de residuos sólidos, a través de la implementación de una Red de Agentes Ambientales.
- b) Elevar a un 10% el nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO referente a los programas ambientales desarrollados, a través de la celebración del Día del Medio Ambiente Orreguiano.
- c) Incrementar en un 10% la frecuencia de participación del personal administrativo de la UPAO en actividades ambientales dentro de la universidad, a través del concurso: Creatividad Ambiental Orreguiana.

## **4.3. Diagnóstico del público primario**

Personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo 2015.

### **4.3.1. Variables demográficas.**

- a) La población vive en diferentes distritos de la provincia de Trujillo.
- b) Varía mucho entre los rangos de edad. Entre los 21 y 69 años de edad.

### **4.3.2. Conocimiento del problema.**

Etapa de contemplación. Existe un conocimiento “moderado” por parte del personal administrativo de la UPAO sobre la segregación de residuos sólidos. Además, muestran actitudes “moderadas” y prácticas “altas”. Sin embargo, durante el desarrollo de la investigación cualitativa, se observó que el personal administrativo, a pesar de que tienen buena

predisposición, no participa de las actividades y se muestran insatisfechos con respecto a los programas ambientales actuales.

El plan de comunicación busca desarrollar toda una estrategia basada en tres etapas:

Etapa 1. Esta primera etapa está dirigida a mejorar el nivel de conocimiento de los colaboradores administrativos de la UPAO, a través del desarrollo de una Red de Agentes Ambientales. Estos agentes deberán ser previamente seleccionados y capacitados para ser embajadores dentro de su área de trabajo o grupo designado. El objetivo de los Agentes Ambientales es comunicar de forma clara y eficiente los mensajes de la compañía, de manera tal que permita integrar a todos los colaboradores, logrando una mayor identificación con la empresa y generación de una retroalimentación por parte de los colaboradores.

Etapa 2. La segunda etapa está dirigida a mejorar las prácticas del personal administrativo de la UPAO, a través del concurso Creatividad Ambiental Orreguiana. Tiene como objetivo motivar a los colaboradores para que, en cada área de trabajo, encabezado por sus respectivos Agentes Ambientales, exhiban su creatividad confeccionando materiales que se puedan implementar dentro de su oficina.

Etapa 3. Esta última etapa está dirigida a mejorar la actitud del personal administrativo de la UPAO, a través de la organización del día del Día Ambiental Orreguiano. Tiene como objetivo, mejorar la satisfacción del personal administrativo a través de la generación de serie

de actividades que puedan generar su interés, involucrándolos desde la planificación, organización y desarrollo del Día del Medio Ambiente Orreguiano. Además de reconocer a los equipos de trabajo de cada área que hayan logrado las metas del concurso Creatividad Ambiental Orreguiana.

#### **4.3.3. Actitudes y prácticas.**

- a) Menos del 16% de la población participa en reuniones/actividades convocados sobre temas ambientales.
- b) A un 24% de la población considera que le es fácil segregarse los residuos sólidos dentro de su centro de trabajo.
- c) El 33% de la población afirma que participaría dentro de una campaña social dentro de su centro de labores.

#### **4.3.4. Motivaciones.**

Tan solo el 21% de la población cree completamente que recibe algún tipo de beneficio al participar de las campañas sociales realizadas.

#### **4.3.5. Roles Sociales.**

La Universidad Privada Antenor Orrego es una institución educativa dirigida por una Alta Dirección, conformada por el Rector, Vicerrector de Investigación y el Vicerrector Académico.

Cada área administrativa está bajo la supervisión de un Jefe de Área o un Supervisor, quien es el encargado de comunicar todos los mensajes institucionales en una comunicación en cascada.

El personal administrativo se encuentra desorganizado con respecto a las actividades o capacitaciones en temas ambientales, ya que no hay un ente que oriente respecto a esos temas y tampoco se nota la presencia de la Alta Dirección en las actividades.

#### **4.3.6. Espacios de encuentro.**

- a) Oficinas administrativas
- b) Cafetín de la universidad

#### **4.3.7. Consumo de medios.**

A pesar de que el correo electrónico es el medio de comunicación oficial, existe una preferencia, por parte del personal administrativo, hacia el uso de gigantografías, medios impresos y audiovisuales. Y en menor medida de aquellos espacios de comunicación humanos (encuentros informales entre trabajadores).

#### **4.3.8. Ciclo de vida del proyecto.**

Etapas de lanzamiento, ya que es un proyecto nuevo que no se ha realizado con anterioridad.

### **4.4. Propuesta de Valor y Estrategia Creativa**

#### **4.4.1. Propuesta de valor:**

Mejorar los conocimientos actitudes y prácticas de los colaboradores administrativos de UPAO mediante talleres dinámicos, exposiciones, concursos y trabajo en equipo para así ayudar al cuidado del medio ambiente.

#### **4.4.2. Estrategia creativa:**

El plan de comunicación busca desarrollar una estrategia creativa basada en 3 etapas previamente mencionadas, las cuales estarán enfocadas en mejorar los conocimientos, actitudes y prácticas de los colaboradores administrativos de la UPAO para una adecuada segregación de residuos sólidos.

#### **4.4.3. La Promesa:**

“Las segundas oportunidades siempre fueron buenas, reduce, reutiliza y separa para reciclar”.

Mejorar la calidad de vida del público objetivo y la de sus seres queridos, cuidar el medio ambiente, reutilizando, reciclando, y realizando buenas prácticas ambientales. Así tendrán un mejor mundo donde vivir.

#### **4.4.4. Reason why:**

Segregando los residuos sólidos los colaboradores contribuyen a disminuir la contaminación del suelo, agua y aire, a la disminución del consumo de energía, agua, recursos naturales y materias primas.

#### **4.4.5. Tono de Comunicación:**

Coloquial y jovial para lograr la aceptación y participación de nuestros implicados en todas las actividades que se realizarán.

## **4.5. Segmentación del público objetivo**

### **4.5.1. Primario.**

Personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

#### *a) A priori.*

A pesar de que existe un interés por participar e involucrar a más personal administrativo en campañas o actividades ambientales, no se da una asistencia a los programas convocados, debido a la falta de capacitación e insatisfacción por parte del personal administrativo hacia los programas actuales.

Una segunda causa de la baja participación, es la falta de motivación por parte del personal administrativo hacia los temas ambientales.

#### *b) Análisis tipológico.*

Un 34% de la población afirma que “en cierta medida” se han dado capacitaciones o actividades por parte de su centro de labores en temas ambientales. Por otro lado, sólo un 7% considera “completamente” a la UPAO como una universidad ambientalmente responsable, y sólo el 21% de la población cree “completamente” que recibe algún tipo de beneficio al participar de las campañas sociales realizadas.

### **4.5.2. Secundario.**

#### *a) Alumnos*

- b) Docentes

#### **4.5.3. Aliados Estratégicos.**

- a) Empresas de segregación de residuos sólidos
- b) Organizaciones no gubernamentales sobre medio ambiente
- c) Gerencia Regional del Ambiente de La Libertad

### **4.6. Marketing mix**

#### **4.6.1. Etapa 1. Agentes Ambientales.**

##### *4.6.1.1. Producto.*

Este es un producto intangible que está dirigido a mejorar los conocimientos del personal administrativo de la UPAO a través de la implementación de una Red de Agentes Ambientales. Estos agentes deberán ser previamente seleccionados y capacitados para ser embajadores dentro de su área de trabajo o grupo designado. El objetivo de los Agentes Ambientales es comunicar de forma clara y eficiente los mensajes de la compañía, de manera tal que permita integrar a todos los colaboradores, logrando una mayor identificación con la empresa y generación de una retroalimentación por parte de los colaboradores.

##### *4.6.1.2. Plaza.*

Se buscar facilitar la accesibilidad del público objetivo al desarrollo de la Red de Agentes Ambientales, por lo que se

creará toda una red de colaboradores que sean empáticos y tenga buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, para que sean el vínculo entre los mensajes que se desean transmitir desde la Alta Dirección hacia los colaboradores y viceversa.

#### 4.6.1.3. *Precio.*

El público objetivo no tendrá que invertir algún costo monetario, pero sí presentará un costo de tiempo e interés con su asistencia y participación dentro de la actividad.

#### 4.6.1.4. *Personal.*

Personal de la unidad de Proyección Social en coordinación con el área de Recursos Humanos y la Alta Dirección.

#### 4.6.1.5. *Presentación.*

La Red de Agente Ambiental Orreguiano es la primera etapa dentro del plan de comunicación. Para lograr los objetivos buscados se nombrará un administrador general, subadministradores, facilitadores y apadrinados.

Es necesario definir los perfiles de cada uno de los cargos anteriormente mencionados.

El administrador general, es la persona o área encargada de activar y monitorear la red de agentes. Es aquella encargada de lanzar los mensajes institucionales y de

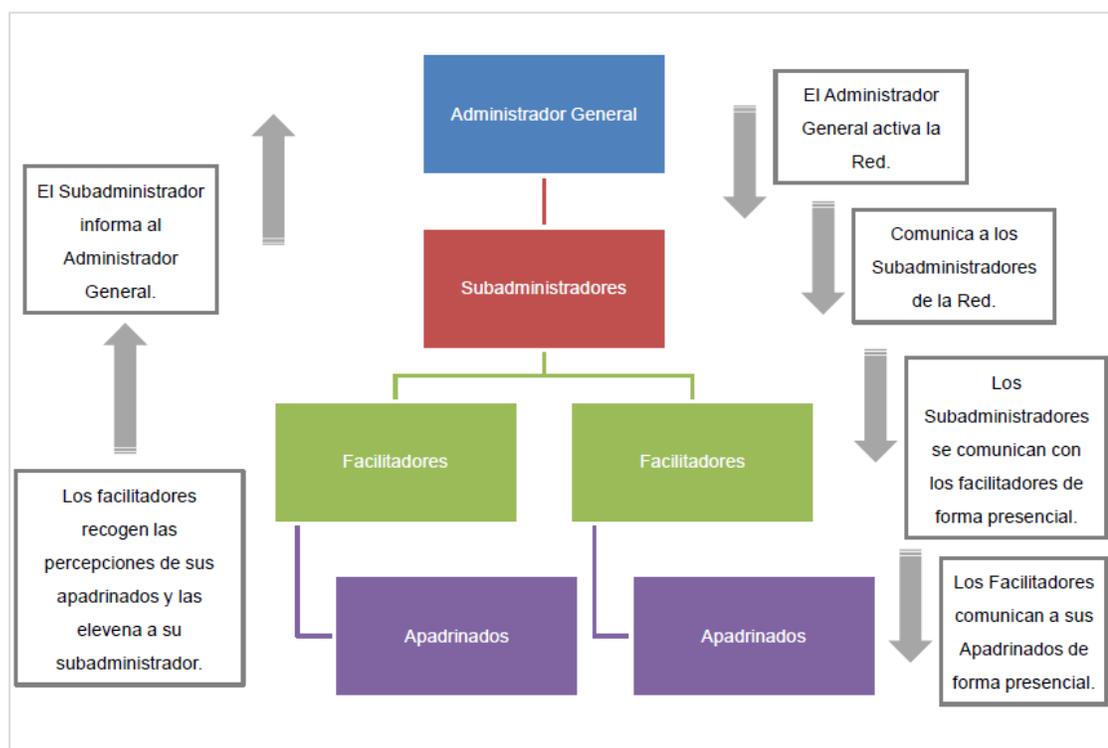
recepción de la retroalimentación. Es el canal de comunicación entre los mensajes que se desea transmitir desde la Alta Dirección hacia los subadministradores.

Los subadministradores son colaboradores de la empresa que conocen muy bien la organización, deben tener por lo menos dos años laborando dentro de la empresa, saben delegar y administrar personas, y tienen bien desarrolladas sus habilidades sociales y de comunicación.

Los facilitadores, son aquellos que están por debajo de los subadministradores y que conocen muy bien a la organización, saben tomar decisiones con independencia, son optimistas y motivadores, son empáticos y buscan el momento adecuado para comunicarse con sus compañeros.

Los apadrinados son aquellas personas que están debajo de los facilitadores a los cuales se les va a transmitir el mensaje.

En el siguiente gráfico se observa el flujo de información y cómo se activaría la Red de Agentes Ambientales.



Se recomienda que la red se active por lo menos dos veces al mes. La Alta Dirección decide enviar un mensaje a través de la Red de Agentes Ambientales, el administrador general activa la red comunicando a los subadministradores de la red (o jefes de área), estos comunican a los facilitadores de manera presencial el mensaje que se desea transmitir procurando siempre utilizar la forma y el lenguaje adecuado. Finalmente, los facilitadores comunican a sus apadrinados el mensaje de forma presencial.

Si fuera necesario, los facilitadores recogen las percepciones de sus apadrinados y las elevan a su subadministrador, quien informa de igual manera al administrador general.

4.6.1.6. *Proceso.*

Definición de las herramientas que se utilizarán para activar la red (cartillas de información y de retroalimentación). Convocatoria para postulación a la red (voluntario, elegido por el grupo, elegido por la empresa). Lanzamiento de la red, capacitación sobre la implementación de la red. Evaluación de la primera activación de la red.

Ejemplo de protocolo informativo (Del Subadministrador para el Facilitador).

<b>N° DE PROTOCOLO</b>	001	<b>LUGAR Y ÁREA DE DONDE SE GENERA LA INFORMACIÓN</b>	Proyección Social
<b>MENSAJE</b>	Concurso Creatividad Ambiental Orreguiana	La Universidad Privada Antenor Orrego UPAO invita a todo su personal administrativo a participar del Concurso Creatividad Ambiental Orreguiana, a celebrarse el día 12 de noviembre del presente año.	
<b>FECHA DE ENVÍO</b>	12/10/2015	<b>FECHA LÍMITE EN QUE DEBE SER COMUNICADO</b>	13/10/2015
<b>PREGUNTAS FRECUENTES</b>			
<p><b>¿Quiénes pueden participar?</b> Todas las áreas administrativas de la UPAO.</p> <p><b>¿En qué consiste el concurso?</b> Es un concurso de decoración e implementación de oficinas a base de material reciclado.</p> <p><b>¿Qué materiales puedo utilizar?</b> Cualquier tipo de material que sea reusado.</p> <p><b>¿Cuándo será la premiación?</b> Durante la celebración del Día del Medio Ambiente Orreguiano.</p>			

Ejemplo de protocolo de respuesta (Del Facilitador hacia el Subadministrador).

<b>N° DE PROTOCOLO</b>		<b>ÁREA</b>		<b>NOMBRE DEL FACILITADOR</b>	
<b>FECHA DE DIFUSIÓN</b>		<b>N° DE APADRINADOS INFORMADOS</b>		<b>N° DE APADRINADOS SIN INFORMAR</b>	
<b>FECHA LÍMITE Y MECANISMOS QUE UTILIZARÁ PARA LLEGAR A LOS APADRINADOS QUE NO FUERON INFORMADOS:</b>					
.....					
.....					
<b>¿QUÉ INQUIETUDES EXPECTATIVAS O CONSULTAS SURGIERON AL RESPECTO?</b>					
1.					
2.					
3.					
4.					

#### 4.6.1.7. *Promoción.*

##### a) *Determinación de los objetivos de comunicación.*

Mejorar en un 15% el nivel de conocimiento en el personal administrativo sobre segregación de residuos sólidos, generando espacios de interacción y conocimiento.

##### b) *Estrategias externas.*

Se apelará a cubrir la necesidad de mayor información y conocimiento por parte de los colaboradores sobre temas ambientales, para mejorar su aprendizaje de manera jovial.

##### c) *Estrategias internas.*

Se apelará a la parte afectiva de los colaboradores, estimulándolos con la participación activa y generando espacios de intercambio jovial y no formal.

##### d) *Nombre del programa.*

Red de Agente Ambiental Orreguiano

##### e) *Promesa.*

Mejorar los conocimientos sobre temas ambientales por parte del personal administrativo de manera jovial. Poder disipar cualquier tipo de duda en un ambiente ameno y de fácil acceso.

f) *Mezcla de medios.*

- Tono

Tono coloquial y jovial.

- Estilo

Testimonio. Para que las personas se identifiquen y se vean más familiarizadas con el evento.

- Tipo de medios

<b>MEDIOS IMPRESCINDIBLES</b>	<b>MEDIOS NECESARIOS</b>	<b>MEDIOS DE APOYO</b>
Se utilizará el correo electrónico institucional.	Comunicación en cascada	Se utilizará gigantografías y afiches en zonas específicas.

- Mezcla de medios

Para la difusión de la campaña se realizará utilizando la comunicación en cascada (la que se utiliza actualmente). Además del uso de afiches y gigantografías. Cada Agente Ambiental contará con un pin para su identificación (Ver anexo 06).

**4.6.2. Etapa 2. Concurso: Creatividad Ambiental Orreguiana.**

*4.6.2.1. Producto.*

Este es un producto tangible (una práctica) por la cual está dirigida a mejorar la práctica del personal administrativo de la UPAO, a través de la organización del Concurso

Creatividad Ambiental Orreguiana. Tiene como objetivo motivar a los colaboradores para que en cada área de trabajo, encabezado por sus respectivos Agentes Ambientales, exhiban su creatividad confeccionando materiales que se puedan implementar dentro de su oficina incentivando así a las buenas prácticas ambientales dentro de su centro de trabajo. Los cuáles serán evaluados por un jurado, para la posterior premiación y reconocimiento a las áreas que tengan los mejores resultados.

#### 4.6.2.2. *Plaza.*

El concurso se realizará dentro de las oficinas administrativas del campus universitario, y el proceso de ejecución será de una semana, donde los colaboradores podrán poner práctica sus conocimientos y creatividad.

#### 4.6.2.3. *Precio.*

El público objetivo no tendrá que invertir algún costo monetario, debido a que todos los materiales a utilizar deberán ser segregados y reusados, pero sí presentará un costo de tiempo e interés con su asistencia a las capacitaciones y charlas.

#### 4.6.2.4. *Personal.*

Personal de la unidad de Proyección Social en coordinación con la Alta Dirección, el área de Recursos Humanos e Imagen Institucional.

#### 4.6.2.5. *Presentación.*

Para la organización del Concurso Creatividad Ambiental Orreguiana, se implementará un comité organizador, conformado por un representante del área de Proyección Social, Recursos Humanos, Imagen Institucional y la Alta Dirección. Ellos definirán las bases del concurso y los jurados para el día de la calificación.

#### 4.6.2.6. *Proceso.*

Antes de realizar el Concurso Creatividad Ambiental Orreguiana, se ha desarrollado la red de Agentes Ambientales, donde los colaboradores obtendrán los conocimientos respectivos a través de sus agentes.

Posteriormente se conforma el comité organizador y se definen las bases, pautas y jurados del concurso.

La ejecución del concurso durará una semana, donde los colaboradores implementarán sus áreas de trabajo con materiales segregados para ser calificados, premiados y reconocidos en los días posteriores.

#### 4.6.2.7. Promoción.

a) *Determinación de los objetivos de comunicación.*

Incrementar en un 10% la participación del personal administrativo de la UPAO en actividades ambientales dentro de la universidad.

b) *Estrategias externas.*

Se apelará al reconocimiento por parte de la universidad y de la comunidad universitaria por la participación del personal administrativo dentro del concurso. Además, se busca el reconocimiento de, medios de comunicación y autoridades de la universidad.

c) *Estrategias internas.*

Se apelará a la parte afectiva y competitiva de los colaboradores, estimulándolos con la participación colectiva, involucrándolos desde el principio del concurso y logrando el reconocimiento de la comunidad orreguiana.

d) *Nombre del programa.*

Concurso: Creatividad Ambiental Orreguiana.

e) *Promesa.*

Participar de manera grupal (cada área administrativa) dentro del Concurso Creatividad Ambiental Orreguiana se podrá reforzar el trabajo en equipo y clima laboral, motivar y reforzar las buenas

prácticas ambientales, conseguir el reconocimiento y admiración de los compañeros y de la comunidad orreguiana.

*f) Mezcla de medios.*

- Tono

Tono coloquial y jovial.

- Estilo

Testimonio. Para que las personas se identifiquen y se vean más familiarizadas con el evento.

- Tipo de medios

<b>MEDIOS IMPRESCINDIBLES</b>	<b>MEDIOS NECESARIOS</b>	<b>MEDIOS DE APOYO</b>
Se utilizarán la red de agentes ambientales.	Se utilizarán el correo electrónico institucional.	Se utilizará gigantografías y afiches en zonas específicas.

- Mezcla de medios

Para la difusión de la campaña se realizará boca – oído a través de la red de agentes. Además del uso del correo corporativo, de afiches y gigantografías (Ver anexo 07).

**4.6.3. Etapa 3. Día Ambiental Orreguiano.**

*4.6.3.1. Producto.*

Este es un producto tangible (una práctica) que está dirigida a mejorar la actitud del personal administrativo de la

UPAO a través de la organización del Día Ambiental Orreguiano. Tiene como objetivo, mejorar la satisfacción del personal administrativo a través de la generación de serie de actividades que puedan generar su interés, involucrándolos desde la planificación, organización y desarrollo del Día Ambiental Orreguiano. Además de reconocer a los equipos de trabajo de cada área que hayan logrado las metas del concurso Creatividad Ambiental Orreguiana.

#### *4.6.3.2. Plaza.*

Se busca facilitar la accesibilidad del público objetivo a la actividad, por lo que se ha propuesto que este se desarrolle en un solo día durante 12 horas. El evento se desarrollaría en el campus de la Universidad Privada Antenor Orrego.

#### *4.6.3.3. Precio.*

El público objetivo no tendrá que invertir algún costo monetario, pero sí presentará un costo de tiempo e interés con su asistencia y participación dentro de la actividad.

#### *4.6.3.4. Personal.*

Personal de la unidad de Proyección Social en coordinación con la Alta Dirección, el área de Recursos Humanos e Imagen Institucional.

#### *4.6.3.5. Presentación.*

Para la organización del Día Ambiental Orreguiano, se implementará un comité organizador, conformado por un representante del área de Proyección Social, Recursos Humanos, Imagen Institucional y los Agentes Ambientales. Ellos definirán las actividades a desarrollar en el evento.

#### *4.6.3.6. Proceso.*

Antes de realizar el Día Ambiental Orreguiano, se ha desarrollado la Red de Agentes Ambientales y también el concurso Creatividad Ambiental Orreguiana.

Luego de estos dos pasos, se confirma el comité organizador y se definen las actividades a realizar que deben nacer de los intereses de los mismos colaboradores y tener una orientación hacia temas académicos (exposiciones magistrales, talleres, charlas informativas, capacitaciones, historias de éxito en temas ambientales, charlas de motivación y creación de conciencia ambiental), prácticos (desarrollo de una feria orgánica, negocios eco amigables, ideas de negocios ambientales, entre otros), y demostraciones ambientales nacidas de la misma universidad.

Finalmente se desarrollará una evaluación del público objetivo y una autoevaluación del comité organizador.

#### *4.6.3.7. Promoción.*

a) *Determinación de los objetivos de comunicación.*

Elevar a un 10% el nivel de satisfacción del personal administrativo de la UPAO referente a los programas ambientales desarrollados.

b) *Estrategias externas.*

Se apelará al reconocimiento por parte de la universidad y de la comunidad universitaria por la participación del personal administrativo dentro del evento. Además, se busca el reconocimiento de otras instituciones, medios de comunicación y autoridades locales.

c) *Estrategias internas.*

Se apelará a la parte afectiva de los colaboradores, estimulándolos con la participación colectiva, involucrándolos desde el principio de la actividad y logrando el reconocimiento de la comunidad orreguiana.

d) *Nombre del programa.*

Día Ambiental Orreguiano.

e) *Promesa.*

Participando de manera grupal (cada área administrativa) dentro de la actividad se podrá dar a conocer los puntos de interés sobre temas ambientales,

lograr un cambio ambiental y conseguir el reconocimiento y admiración de los compañeros y de la comunidad orreguiana.

f) Mezcla de medios.

- *Tono.*

Tono coloquial y jovial.

- *Estilo.*

Testimonio. Para que las personas se identifiquen y se vean más familiarizadas con el evento.

- *Tipo de medios.*

<b>MEDIOS IMPRESCINDIBLES</b>	<b>MEDIOS NECESARIOS</b>	<b>MEDIOS DE APOYO</b>
Se utilizará la Red de Agentes Ambientales.	Se utilizarán el correo electrónico institucional y medios de comunicación masiva (prensa).	Se utilizará gigantografías y afiches en zonas específicas.

- *Mezcla de medios.*

Para la difusión de la campaña se realizará boca – oído a través de la red de agentes. Además del uso de afiches y gigantografías (Ver anexo 08).

#### 4.7. Implementación y Evaluación del Programa

<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Enero – Diciembre 2015	Etapa del diagnóstico.	Estudio cualicuantitativo para identificar conocimientos, actitudes y prácticas en el personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego para la promoción de la segregación de residuos sólidos	Artículos de oficina, horas hombre, asesoría, movilidad, entre otros.
Enero - Marzo 2016	Etapa del desarrollo del plan de comunicación	A través de los resultados obtenidos en la primera etapa, se aplica plan de comunicación para el personal administrativo de la UPAO.	Artículos de oficina, horas hombre, asesoría, movilidad, entre otros.
Abril – Diciembre 2016	Aplicación de la Red de Agentes Ambientales	Aplicación de la primera etapa del plan de comunicación.	Artículos de oficina, horas hombre, asesoría, movilidad, materiales de comunicación, entre otros.
Agosto – Octubre 2016	Aplicación del Concurso: Creatividad Ambiental Orreguiana	Aplicación de la segunda etapa del plan de comunicación.	Artículos de oficina, horas hombre, asesoría, movilidad, materiales de comunicación, entre otros.
Octubre – Noviembre 2016	Aplicación del Día Ambiental Orreguiano	Aplicación de la tercera etapa del plan de comunicación.	Artículos de oficina, horas hombre, asesoría, movilidad, materiales de comunicación, entre otros.
Diciembre 2016	Evaluación	Se evalúa el proyecto para ver	Artículos de oficina, horas hombre,

sus puntos      asesoría, movilidad,  
fuertes y débiles.      entre otros.

---

#### 4.8. PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	MONTO
Estudio previo	S/. 6,700.00
Aplicación del programa de comunicación.	S/. 2,000.00
Red de agentes ambientales	S/. 7,000.00
Concurso Creatividad Ambiental Orreguiana	S/. 4,000.00
Día Ambiental Orreguiano	S/. 23,000.00
Evaluación del proyecto	S/. 4,000.00
TOTAL	S/. 46,700.00

#### 4.9. Evaluación del Programa

Para la evaluación del programa se propone la realización de 4 focus group, con la participación del personal administrativo representativo de cada una de las áreas.

La población está constituida por colaboradores (hombres y mujeres) que cumplen funciones administrativas dentro de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, La Libertad, durante el periodo 2015.

El personal administrativo está integrado por 509 personas, divididos entre 110 permanentes y 399 contratados al mes de junio del 2014, según datos proporcionados por la sección de Planillas y Remuneraciones del departamento de Recursos Humanos de la UPAO.

La selección se realizó a través de un muestreo no probabilístico, aplicando el muestreo por conveniencia. Los trabajadores se definirán por las siguientes características: ser personal administrativo de la UPAO y tener un mínimo de seis meses laborando dentro de la institución, agregando

algunos criterios como: condición de trabajo, área en la que labora, entre otros; clasificándose por tiempo de servicio en la institución.

Gracias a la realización de estos grupos focales se evaluará los niveles de conocimientos, actitudes y prácticas; además de recibir retroalimentación sobre cada una de las actividades realizadas dentro del plan de comunicación.

#### **4.9.1. Conocimiento.**

Identificar el nivel de conocimiento sobre segregación de residuos sólidos del personal administrativo de la UPAO.

#### **4.9.2. Actitud.**

Porcentaje de satisfacción con respecto al desarrollo de programas ambientales dentro de la universidad por parte del personal administrativo de la UPAO.

#### **4.9.3. Práctica.**

Nivel de asistencia y participación dentro de las actividades ambientales convocadas del personal administrativo de la UPAO.

## VII. CONCLUSIONES

En la presente investigación, referida a los conocimientos, actitudes y prácticas del personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego para la promoción de la segregación de residuos sólidos, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- 1) Se ha determinado que el personal administrativo de la UPAO posee un conocimiento “moderado” sobre la segregación de residuos sólidos y que la información que manejan fue obtenida de otras fuentes, más no por capacitaciones recibidas en su centro de labores.

Además, las campañas ambientales están poco posicionadas dentro de la mente de los colaboradores, y son muy pocos los que identifican al área responsable de temas ambientales dentro de la universidad.

Esto lleva a que el personal administrativo no identifique un ente oficial de información para temas ambientales, generando, por tanto, una insatisfacción hacia el nivel de servicio e información que brinda la universidad hacia sus colaboradores.

- 2) Se ha identificado una actitud de nivel “moderado” por parte de los colaboradores de la UPAO respecto a la segregación de residuos sólidos.

Por lo tanto, los proyectos ambientales actuales no causan un alto impacto en el personal administrativo de la UPAO, provocando una falta de interés en los

mismos, sin embargo, esta actitud podría mejorar con incentivos que motiven al personal.

3) Si bien se ha determinado una prácticas en nivel “alto” sobre la segregación de residuos sólidos y una actitud caracterizada por la falta de interés hacia los programas ambientales planteados por la universidad, el personal administrativo alcanzó un nivel de prácticas “alto”, identificando que existen prácticas favorables como la tendencia a segregar los residuos sólidos dentro de su centro de trabajo, que podría ser reforzado con más estímulos y motivaciones al colaborador.

4) Para lograr la mejora de la promoción de residuos sólidos en el personal administrativo de la UPAO, es que se propone un plan de comunicación basándose en los resultados del análisis del comportamiento, actitud y práctica del público objetivo.

Este plan tiene como objetivos primordiales, elevar los conocimientos a un nivel alto y promover la importancia y funciones del área encargada de temas ambientales, lo que llevará a mejorar la percepción y participación del personal administrativo y considerar a la universidad ambientalmente responsable.

El plan de comunicación también busca corregir los canales y los contenidos de información, además de promover la motivación y el uso de incentivos, esto logrará mejorar la actitud y las prácticas del público objetivo, generando una cultura organizacional ambiental más consolidada.

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados cuantitativos y cualitativos encontrados durante la investigación, y según los lineamientos del plan de comunicación sugerido para la promoción de la segregación de residuos sólidos en el personal administrativo de la UPAO, se presentan las siguientes recomendaciones para asegurar la implementación del proyecto y la viabilidad del mismo:

- 1) Generar el compromiso de todo el personal administrativo de la UPAO, desde la Alta Dirección hasta la menor escala del organigrama organizacional, para generar la participación y la formación de una cultura ambiental responsable.
- 2) Asegurar la buena implementación de todas las etapas del proceso de comunicación para lograr la viabilidad del plan de comunicación y por ende obtener resultados positivos en la promoción de la segregación de residuos sólidos.
- 3) Velar por el buen funcionamiento de la red de comunicación, para seguir motivando a los líderes ambientales, brindarles las herramientas necesarias y fomentar el intercambio de información, la motivación y participación hacia el personal administrativo de la UPAO con respecto a la segregación de residuos sólidos.

4) Organizar campañas ambientales de alto impacto, que genere el interés del personal administrativo de la UPAO y que al mismo tiempo permita el intercambio de ideas y conocimientos con sus compañeros de labores. Así también, este tipo de actividades permite observar el compromiso de la Alta Dirección, la participación grupal del personal administrativo y la generación de una imagen ambientalmente responsable de la UPAO hacia el público externo.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Publicaciones físicas

Armas C. (1992). *Contaminación de suelos*.

Collazos, L. y Mejía D. (2010). *Diagnóstico de la estrategia de comunicación del programa Bogotá Reverdece, política del plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C. 2008-2012*. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda.

Correa, M. (1992). *Los medios si pueden educar*. Perú: Calandria

FAO Food and Agriculture's Organization of the United Nations (2014). *Guidelines for Assessing nutrition-related knowledge, attitudes and practices*. Roma.

Gil, M. (1993). *Investigación científica*. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Gonzales, I. y Uriol, M. (2004). En su tesis "*Conocimientos, actitudes y prácticas por tomarse en cuenta al elaborar un plan de comunicación para promover el reciclaje de residuos sólidos domésticos entre los alumnos del quinto y sexto grado de primaria de los colegios particulares del distrito de Laredo, 2003*". Para obtener el grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2000). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Interamericana.

Jácome, J. (2013). En su tesis "*Plan de comunicación integral para el manejo y reciclaje de desechos sólidos en la parroquia Rumipamba*". Para obtener el grado de Ing. en Mercadotecnia. Ecuador: Escuela Politécnica del Ejército.

Leiva, M. (2013). *Cinco Minutos*. Perú: Planeta.

Light, D., Keller, S., Colhoun, C. (1994). *Sociología*. México: MC Graw Hill.

Lindon, D. (1995). *Marketing político y social*. Perú: Universidad de Lima.

Lozano, J. (1996). *Teoría e investigación de la comunicación de masas*. México: Longman de México Editores S.A.

Rodríguez, A. (1991). *Psicología Social*. México: Trillas ISBN.

Schramm, W. (1964). *Procesos y Efectos de la Comunicación Colectiva*. Ecuador: CIESPAL.

Sistema Nacional de Información Ambiental SINIA (2014). *Cifras ambientales 2014*. Perú: Ministerio del Ambiente.

Villafañe, J. (2004). *La buena reputación: claves del valor intangible de las empresas, la reputación y los intangibles empresariales*. España: Pirámide.

### **Fuentes virtuales**

Araujo, C. (2010). *La Comunicación Ambiental para el éxito Empresarial*. Recuperado el 20 de julio del 2014. <http://revistav.uvm.edu.ve/articulos/ndslhkART3.pdf>

Diario El Peruano. (2008). *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de creación, organización y funciones del Ministerio del Ambiente, Normas Legales Decretos Legislativos Poder Ejecutivo*. Recuperado el 14 de febrero del 2015. <http://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2013/10/Ley-creaci%C3%B3n-MINAM.pdf>

Drago, M. y Llardit, C. (2007). *Comunicación Ambiental y Derecho de Acceso a la Información Ambiental. La norma ISO 14.063 y la ley de presupuestos mínimos 25.831*. Recuperado el 20 de julio del 2014. <http://www.estrucplan.com.ar/Producciones/entrega.asp?IdEntrega=2110>

Encalada, M. (2005). *Comunicación sobre el cambio climático Manual para su planificación y práctica en América Latina*. Recuperado el 20 de marzo del 2016. <http://www.oei.es/decada/CambioClimaticocom.pdf>

Estévez, R. (2014). *Algo sobre la historia del reciclaje*. Recuperado el 13 de febrero del 2014. <http://www.ecointeligencia.com/2014/01/historia-reciclaje/>

Ministerio del Ambiente. *Ley General de Residuos Sólidos No 27314*. Recuperado el 20 de marzo del 2016. <http://sinia.minam.gob.pe/normas/ley-general-residuos-solidos>

Muñiz, R. (2014). *Marketing en el Siglo XXI*. Recuperado el 15 de febrero del 2015. <http://www.marketing-xxi.com/promocion-117.htm>

Marketing intensivo (2010). *Artículos de Promoción*. Recuperado el 15 de febrero del 2015. <http://www.marketing-xxi.com/promocion-117.htm>.

Ministerio del Ambiente (2009). *Norma N°29419*. Recuperado el 18 de noviembre del 2014. <http://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2013/08/Recicladores-29419.pdf>

Observatorio de salud y medio ambiente de Andalucía. Recuperado el 27 de marzo del 2016. <http://www.osman.es/ficha/13894>

Portal informativo de la ACTAF (2008). *El análisis CAP*. Recuperado el 27 de marzo del 2016.

[http://www.actaf.co.cu/index.php?option=com\\_mtree&task=att\\_download&link\\_id=352&cf\\_id=24](http://www.actaf.co.cu/index.php?option=com_mtree&task=att_download&link_id=352&cf_id=24)

Repositorio Perú2021 (2012). *Caso Supermercados Peruanos SA. IX Premio Perú 2021 a la responsabilidad social y desarrollo sostenible de las empresas*. Recuperado el 19 de febrero del 2014.

[http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/par/ixpremioperu2021/casos\\_ganadores\\_premio2012%20final.pdf](http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/par/ixpremioperu2021/casos_ganadores_premio2012%20final.pdf)

Sbarato, D. (2009). *Aspectos Generales de Problemática de los Residuos Sólidos Urbanos – Argentina*. Recuperado el 25 de marzo del 2014.

<http://www.pensaryhacer.org.ar/cursosambiente/archivos/ASPECTOS%20GENERALES%20DE%20LA%20PROBLEMATICA%20DE%20LOS%20RESIDUOS%20SOLIDOS%20URBANOS.pdf>

Sybillé, G. (2011). *Recogida de datos – Métodos Cuantitativos- Ejemplo de encuestas CAP*. Recuperado el 18 de noviembre del 2014.[http://issuu.com/medecinsdumonde/docs/mdm\\_guia\\_encuesta\\_cap\\_2011](http://issuu.com/medecinsdumonde/docs/mdm_guia_encuesta_cap_2011)

Tuesta, Y. (2012). *MINAM, guía metodológica para el desarrollo del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos*. Recuperado el 15 de marzo del 2014.

<http://consultorias.minam.gob.pe:8080/bitstream/123456789/255/1/CD0000167.pdf>

Muñiz, R. *Comunicación interna*. Recuperado el 27 de marzo del 2016.

<http://www.rrppnet.com.ar/comunicacioninterna.htm>

Norma Técnica Peruana de Gestión Ambiental (2005). *Gestión ambiental. Gestión de residuos, código de colores para los dispositivos de almacenamiento de residuos*.

Recuperado el 15 de febrero del 2014.

<http://www.epsgrau.com.pe/archivos/NTP%20900%20058%202005%20CODIGO%20DE%20COLORES%20PARA%20LMACENAMIENTO%20DE%20RESIDUOS.pdf>

Rabinowitz, P. *Sección 4. Promover la comunicación interna*. Recuperado el 27 de marzo del 2016. <http://ctb.ku.edu/es/tabla-decontenidos/liderazgo/administracion-efectiva/comunicacion-interna/principal>

# **ANEXOS**

## Anexo 01.

### Encuesta

### ENCUESTA

#### I. DATOS INFORMATIVOS

- Sexo:

Femenino	
Masculino	

- Régimen laboral:

Contratado	
Plazo indeterminado	

- Tiempo de servicio en la UPAO:

Menos de 2 años	
De 2 a 10 años	
Más de 10 años	

#### II. ENUNCIADO DE COLABORACIÓN

La presente encuesta es para conocer sus opiniones sobre la promoción de la segregación de residuos sólidos en el personal administrativo de la UPAO. Le agradecemos responder con sinceridad a las siguientes preguntas. Gracias.

#### III. CUESTIONARIO

Sírvase marcar con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente. En una escala del 1 al 5 califique las siguientes afirmaciones.

	Preguntas	Inválidamente (1)	En poca medida (2)	En regular medida (3)	En cierta medida (4)	Completamente (5)
1	Existe un buen uso de los canales y herramientas de comunicación interna					
2	Es importante utilizar un buen sistema de comunicación interna dentro de la institución					
3	Tiene conocimiento sobre los objetivos de la UPAO con respecto a los temas ambientales					
4	Tiene conocimiento sobre el área encargada dentro de la UPAO dedicada a temas ambientales					
5	Tiene conocimiento sobre los programas/proyectos realizados por la UPAO con fines ambientales					
6	Que tan seguido se da					

	información/capacitaciones/actividades por parte de su centro de labores en temas ambientales					
7	Considera a la UPAO como una universidad ambientalmente responsable					
8	Que tan satisfecho se encuentra sobre la información brindada por su centro laboral sobre la segregación de residuos sólidos					
9	Que tanto conoce sobre la segregación de residuos sólidos					
10	Cree que la segregación de residuos representa una buena alternativa para el cuidado del medio ambiente dentro de la UPAO					
11	Se sentiría satisfecho al poder realizar la segregación de residuos sólidos dentro de su centro laboral					
12	Que tan satisfecho se encuentra con respecto al área encargada de llevar a cabo las actividades ambientales					
13	Cree que exista una concordancia entre los proyectos ambientales de la UPAO y las demandas/intereses del personal administrativo					
14	Cree que personal administrativo se encuentre interesado en participar en actividades ambientales					
15	Cree que es importante involucrar al personal administrativo en temas ambientales					
16	Se encuentra usted satisfecho con los resultados de actividades anteriores en temas ambientales					
17	Usted estaría predispuesto para participar en otras actividades ambientales					
18	Considera que recibe algún tipo de beneficio al participar de las campañas ambientales realizadas en su centro de trabajo					
19	Dedica tiempo para leer la información interna sobre la UPAO					
20	Utiliza la página web de la UPAO para enterarme sobre actividades internas					

21	Utiliza la redes sociales de la UPAO para enterarme sobre actividades internas					
22	Utiliza la intranet de la UPAO para enterarme sobre actividades internas					
23	Se informa de las actividades internas de la UPAO a través de las gigantografías o afiches colocados dentro de la universidad					
24	Prefiere los medios audiovisuales para enterarme de las actividades de la UPAO					
25	Prefiere los medios impresos (afiches, banners, boletines, revistas) para enterarme de las actividades de la UPAO					
26	Tiene conversaciones informales (en la cafetería, pasillo, otros) donde se entera de las actividades internas					
27	Participa en reuniones/actividades que se convocan para temas ambientales					
28	Se le es fácil segregar los residuos sólidos dentro de su centro de trabajo					
29	Participaría en una campaña/actividad ambiental dentro de mi centro de labores					

## Anexo 02.

### Confiabilidad del instrumento cuantitativo

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.798	29

Tabla 1.- Estadístico de Confiabilidad, según Alfa de Cronbach

Fuente: Resultados obtenidos en el software IBM SPSS Statistics v. 20

Se observa que en la Prueba Piloto el valor del estadístico de confiabilidad del Alfa de Cronbach es 0.798, es un valor alto por lo tanto se infiere que el cuestionario tiene una confiabilidad aceptable y se procede a aplicar el cuestionario a la muestra.

## **Anexo 03.**

### **Entrevista a profundidad**

#### **Guía de indagación para Entrevistas Personales**

##### **PREGUNTAS DE INICIO**

1. ¿Qué tipo de actividades se suelen realizar en la UPAO?
2. ¿Qué tipo de actividades son las que más se realiza con el personal administrativo?
3. ¿Cómo es que se promueven estas actividades?
4. ¿Usted, como personal administrativo, es considerado dentro de la coordinación o planteamiento de alguna de las actividades realizada en la UPAO?

##### **PREGUNTAS SOBRE EL TEMA**

5. ¿Tiene conocimientos sobre temas ambientales? ¿Conoce acerca de la segregación de residuos sólidos?
6. ¿Cómo cree que la UPAO concibe la gestión de la responsabilidad ambiental?
7. ¿Considera que existe algún tipo de compromiso por parte del personal administrativo para el cuidado del medio ambiente?
8. ¿Han realizado o participado de alguna actividad relacionada al cuidado medio ambiente? ¿Algún conocido suyo ha participado?
9. ¿Cómo se comunican este tipo de actividades? ¿Es efectivo? ¿Alguna sugerencia?
10. ¿Qué los motiva a participar? ¿Por qué no participan de las actividades?
11. ¿Qué les gustó? ¿Qué no les gustó?
12. ¿Cuáles fueron los resultados de estas campañas?

CIERRE

13. Resumen de los principales aportes

**Anexo 04.**

## Documentos de sustentación de revisión de cuestionario.

Marisol Gutiérrez Torres.

Jefe de Asuntos Corporativos de Camposol S.A.

### CONTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Marisol Gutiérrez Torres, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del trabajo de grado titulado: *CONOCIMIENTOS, ACTITUDES Y PRÁCTICAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO PARA LA PROMOCIÓN DE LA SEGREGACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS. TRUJILLO, 2015*; elaborado por las bachilleres: Daniela Quiroz Veneros e Isabel Shimokawa Hayayumi, para obtener su título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, y por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente:



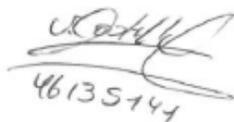
Víctor Castillo Bacon.

Periodista del diario La República.

#### CONTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, VICTOR MANUEC CASTILLO BALON, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del trabajo de grado titulado: *CONOCIMIENTOS, ACTITUDES Y PRÁCTICAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO PARA LA PROMOCIÓN DE LA SEGREGACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS. TRUJILLO, 2015*; elaborado por las bachilleres: Daniela Quiroz Veneros e Isabel Shimokawa Hayayumi, para obtener su título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, y por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente:



46135144

Nelson Blumer Martell Álvarez.

Jefe del Departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente de la empresa Cartavio S.A.A.

CONTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Nelson Blumer Martell Alvarez, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del trabajo de grado titulado: *CONOCIMIENTOS, ACTITUDES Y PRÁCTICAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO PARA LA PROMOCIÓN DE LA SEGREGACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS. TRUJILLO, 2015*; elaborado por las bachilleres: Daniela Quiroz Veneros e Isabel Shimokawa Hayayumi, para obtener su título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, y por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente:

  
Nelson B. Martell Alvarez  
ING. AMBIENTAL  
R. CIP. 160264

**Anexo 05.**

## **Lista de entrevistados**

### Menos de 2 años de servicio

- Rogger Quilcate Velásquez (Técnico de Fotografía)
- Nelly del Carpio Hernández (Edición y post producción de programas de televisión)
- Olga Manosalva Palma (Administrativa de la Escuela de Posgrado)

### Entre 2 a 10 años de servicio

- Jonathan Caballero Cubas (Administrativo de Recursos Humanos)
- Luis Alberto Flores Rodríguez (Jefe de la Oficina de Contabilidad y Finanzas)
- Paúl Tejada (Plataforma de Atención al Usuario)
- Jenny Pajuelo (Auxiliar Administrativa)

### Más de 10 años de servicio

- Ana María Alvarado Montenegro (Secretaria del Vicerrectorado de Investigación)
- Cecilia Gonzales Días (Gerencia General)
- Flor de María Sánchez (Asesoría Jurídica)

## **Anexo 06.**

## Logo de la Red de Agentes Ambientales

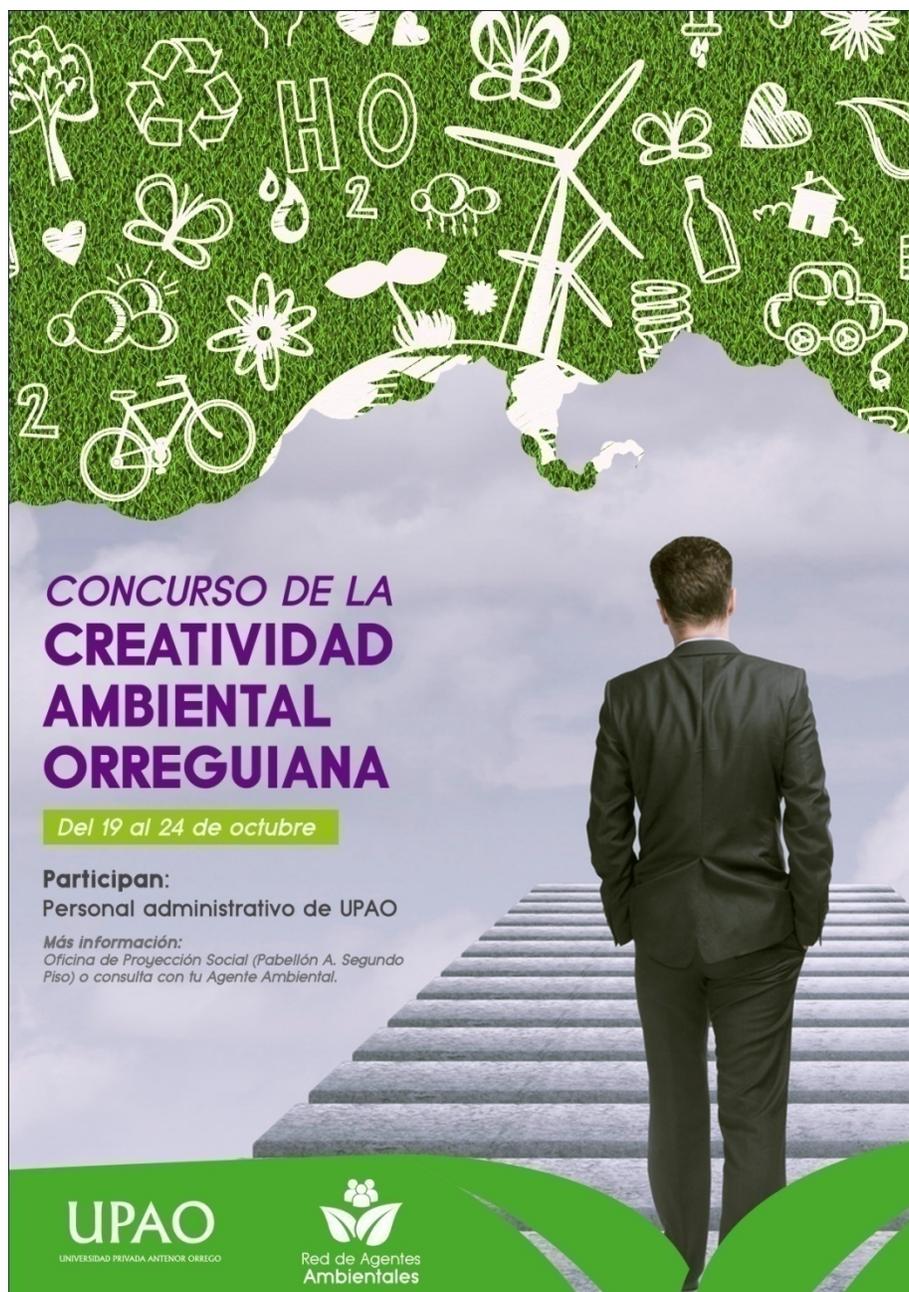


## Pin de identificación de la Red de Agentes Ambientales



## Anexo 07.

## Gigantografía de Concurso: Creatividad Ambiental Orreguiana



**CONCURSO DE LA  
CREATIVIDAD  
AMBIENTAL  
ORREGUIANA**

*Del 19 al 24 de octubre*

**Participan:**  
Personal administrativo de UPAO

*Más información:*  
Oficina de Proyección Social (Pabellón A, Segundo  
Piso) o consulta con tu Agente Ambiental.

**UPAO**  
UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO ORREGO

  
Red de Agentes  
Ambientales

Anexo 08.



# DÍA AMBIENTAL ORREGUIANO

**06 de noviembre**  
Desde las 09:00 am hasta  
las 07:00 pm

- Invitados especiales.
- Exposiciones magistrales.
- Talleres de negocios ecoamigables.
- Feria Orgánica.
- Premiación del Concurso Creatividad Ambiental Orreguiana.

**UPAO**  
UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

  
Red de Agentes  
Ambientales

## Cuadros de resultados

### CUADRO N° 1

*Nivel de conocimiento sobre el buen uso de los canales y herramientas de comunicación interna por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	2.92
En poca medida	16.39
En regular medida	33.99
En cierta medida	38.63
Completamente	8.06
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 1.1.

*Nivel de conocimiento sobre el buen uso de los canales y herramientas de comunicación interna por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	1.75	1.17	2.92
En poca medida	7.84	8.55	16.39
En regular medida	17.31	16.68	33.99
En cierta medida	21.98	16.65	38.63
Completamente	2.92	5.14	8.06
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 1.2.

*Nivel de conocimiento sobre el buen uso de los canales y herramientas de comunicación interna por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS AÑOS %</b>	<b>ENTRE 2 Y 10 %</b>	<b>MÁS DE 10 AÑOS %</b>	<b>TOTAL %</b>
Inválidamente	1.17	1.75	0.00	2.92
En poca medida	4.55	7.68	4.17	16.39
En regular medida	11.64	13.89	8.46	33.99
En cierta medida	5.88	16.48	16.26	38.63
Completamente	4.09	2.92	1.04	8.06
<b>TOTAL</b>	<b>27.34</b>	<b>42.73</b>	<b>29.93</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

## **CUADRO N° 2**

*Nivel de conocimiento sobre la importancia de utilizar un buen sistema de comunicación interna dentro de la institución por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00
En poca medida	1.75
En regular medida	19.32
En cierta medida	31.67
Completamente	47.26
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### **CUADRO N° 2.1.**

*Nivel de conocimiento sobre la importancia de utilizar un buen sistema de comunicación interna dentro de la institución por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	0.00	0.00
En poca medida	0.00	3.51	3.51
En regular medida	21.20	17.43	38.63
En cierta medida	35.12	28.80	63.93
Completamente	47.88	46.64	94.52
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### **CUADRO N. 2.2.**

*Nivel de conocimiento sobre la importancia de utilizar un buen sistema de comunicación interna dentro de la institución por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS</b>	<b>ENTRE 2 Y</b>	<b>MÁS DE 10</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>AÑOS</b>	<b>10</b>	<b>AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	0.00	0.00	0.00
En poca medida	0.88	0.88	0.00	1.75
En regular medida	5.17	7.35	6.80	19.32
En cierta medida	5.72	19.44	6.51	31.67
Completamente	9.94	21.40	15.92	47.26
<b>TOTAL</b>	<b>27.34</b>	<b>42.73</b>	<b>29.93</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### **CUADRO N° 3**

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre los objetivos de la UPAO con respecto a los temas ambientales.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	4.26
En poca medida	22.57
En regular medida	34.32
En cierta medida	27.08
Completamente	11.77
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### **CUADRO N° 3.1.**

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre los objetivos de la UPAO con respecto a los temas ambientales, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	1.46	2.80	4.26
En poca medida	12.68	9.89	22.57
En regular medida	19.06	12.68	31.74
En cierta medida	12.10	14.99	27.08
Completamente	6.76	5.01	11.77
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### **CUADRO N° 3.2.**

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre los objetivos de la UPAO con respecto a los temas ambientales, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS AÑOS</b>	<b>ENTRE 2 Y 10 AÑOS</b>	<b>MÁS DE 10 AÑOS</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	1.75	1.46	1.04	4.26
En poca medida	5.26	11.51	5.79	22.57
En regular medida	10.76	11.39	12.17	34.32
En cierta medida	5.30	14.11	7.68	27.08
Completamente	2.21	6.18	3.38	11.77
<b>TOTAL</b>	<b>27.34</b>	<b>42.73</b>	<b>29.93</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### **CUADRO N° 4**

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015 sobre el área encargada dentro de la UPAO dedicada a temas ambientales.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	7.51
En poca medida	13.72
En regular medida	38.29
En cierta medida	28.87
Completamente	11.60
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

#### **CUADRO N° 4.1.**

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015 sobre el área encargada dentro de la UPAO dedicada a temas ambientales, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO %</b>	<b>MASCULINO %</b>	<b>TOTAL %</b>
Inválidamente	4.71	2.80	7.51
En poca medida	6.21	7.51	13.72
En regular medida	22.61	15.68	38.29
En cierta medida	0.00	14.86	14.86
Completamente	0.00	7.35	7.35
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

#### **CUADRO N° 4.2.**

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015 sobre el área encargada dentro de la UPAO dedicada a temas ambientales, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS AÑOS %</b>	<b>ENTRE 2 Y 10 %</b>	<b>MÁS DE 10 AÑOS %</b>	<b>TOTAL %</b>
Inválidamente	2.63	2.80	2.08	7.51
En poca medida	2.63	7.97	3.13	13.72
En regular medida	13.14	15.94	9.21	38.29
En cierta medida	3.67	12.35	12.85	28.87
Completamente	2.63	6.89	2.08	11.60
<b>TOTAL</b>	<b>27.34</b>	<b>42.73</b>	<b>29.93</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

#### **CUADRO N° 5**

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre los programas/proyectos realizados por la UPAO con fines ambientales.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	6.76
En poca medida	13.98
En regular medida	36.66
En cierta medida	33.79
Completamente	8.81
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

#### **CUADRO N° 5.1.**

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre los programas/proyectos realizados por la UPAO con fines ambientales, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	3.38	3.38	6.76
En poca medida	6.89	7.09	13.98
En regular medida	18.51	18.15	36.66
En cierta medida	20.23	13.56	33.79
Completamente	2.80	6.01	8.81
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

#### **CUADRO N° 5.2.**

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre los programas/proyectos realizados por la UPAO con fines ambientales, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS AÑOS</b>	<b>ENTRE 2 Y 10 AÑOS</b>	<b>MÁS DE 10 AÑOS</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	2.34	3.38	1.04	6.76
En poca medida	4.68	7.22	2.08	13.98
En regular medida	9.10	13.76	13.80	36.66
En cierta medida	7.71	16.19	9.89	33.79
Completamente	2.92	3.80	2.08	8.81
<b>TOTAL</b>	<b>26.75</b>	<b>44.35</b>	<b>28.89</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 6

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre la frecuencia de información/capacitaciones/actividades por parte de su centro de labores en temas ambientales.*

CRITERIO	%
Inválidamente	5.88
En poca medida	27.03
En regular medida	25.57
En cierta medida	34.63
Completamente	6.89
TOTAL	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 6.1.

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre la frecuencia de información/capacitaciones/actividades por parte de su centro de labores en temas ambientales, según género.*

CRITERIO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
	%	%	%
Inválidamente	3.38	2.50	5.88
En poca medida	17.43	9.59	27.03
En regular medida	11.26	14.31	25.57
En cierta medida	18.27	16.36	34.63
Completamente	1.46	5.43	6.89
TOTAL	51.81	48.19	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N. 6.2.

*Nivel de conocimiento del personal administrativo de la UPAO 2015, sobre la frecuencia de información/capacitaciones/actividades por parte de su centro de labores en temas ambientales, según tiempo de servicio.*

CRITERIO	MENOS DE DOS	ENTRE 2 Y	MÁS DE 10	TOTAL
	AÑOS	10	AÑOS	
	%	%	%	%
Inválidamente	3.22	1.63	1.04	5.88
En poca medida	6.01	10.60	10.42	27.03
En regular medida	4.84	14.35	6.38	25.57
En cierta medida	9.47	14.99	10.18	34.63
Completamente	0.58	3.51	2.80	6.89
TOTAL	24.12	45.07	30.81	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 7

*Nivel de conocimiento sobre de la UPAO como una universidad ambientalmente responsable por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	3.55
En poca medida	22.35
En regular medida	27.32
En cierta medida	39.60
Completamente	7.18
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 7.1.

*Nivel de conocimiento sobre de la UPAO como una universidad ambientalmente responsable por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	2.50	1.04	3.55
En poca medida	12.17	10.18	22.35
En regular medida	13.89	13.43	27.32
En cierta medida	20.91	18.70	39.60
Completamente	2.34	4.84	7.18
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 7.2.

*Nivel de conocimiento sobre de la UPAO como una universidad ambientalmente responsable por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS</b>	<b>ENTRE 2 Y</b>	<b>MÁS DE 10</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>AÑOS</b>	<b>10</b>	<b>AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	
Inválidamente	0.88	1.63	1.04	3.55
En poca medida	4.84	7.09	10.42	22.35
En regular medida	5.14	15.81	6.38	27.32
En cierta medida	13.56	14.99	11.06	39.60
Completamente	1.75	3.22	2.21	7.18
<b>TOTAL</b>	<b>26.17</b>	<b>42.73</b>	<b>31.10</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 8

*Nivel de conocimiento sobre la información brindada por su centro laboral sobre la segregación de residuos sólidos, por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

CRITERIO	%
Inválidamente	5.63
En poca medida	21.31
En regular medida	31.49
En cierta medida	29.18
Completamente	12.39
TOTAL	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 8.1.

*Nivel de conocimiento sobre la información brindada por su centro laboral sobre la segregación de residuos sólidos, por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

CRITERIO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
	%	%	%
Inválidamente	1.46	4.17	5.63
En poca medida	12.17	9.14	21.31
En regular medida	15.97	15.52	31.49
En cierta medida	14.66	14.53	29.18
Completamente	7.55	4.84	12.39
TOTAL	51.81	48.19	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 8.2.

*Nivel de conocimiento sobre la información brindada por su centro laboral sobre la segregación de residuos sólidos, por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

CRITERIO	MENOS DE DOS AÑOS	ENTRE 2 Y 10 AÑOS	MÁS DE 10 AÑOS	TOTAL
	%	%	%	%
Inválidamente	0.88	3.71	1.04	5.63
En poca medida	6.93	6.05	8.33	21.31
En regular medida	9.30	11.64	10.54	31.49
En cierta medida	7.31	13.94	7.93	29.18
Completamente	1.75	7.38	3.25	12.39
TOTAL	26.17	42.73	31.10	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 9

*Nivel de conocimientos sobre la segregación de residuos sólidos, por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

CRITERIO	%
Inválidamente	9.63
En poca medida	23.36
En regular medida	36.04
En cierta medida	22.04
Completamente	8.94
TOTAL	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N. 9.1.

*Nivel de conocimientos sobre la segregación de residuos sólidos, por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

CRITERIO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
	%	%	%
Inválidamente	4.88	4.75	9.63
En poca medida	14.51	8.85	23.36
En regular medida	17.14	18.90	36.04
En cierta medida	11.18	10.86	22.04
Completamente	4.09	4.84	8.94
TOTAL	51.81	48.19	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 9.2.

*Nivel de conocimientos sobre la segregación de residuos sólidos, por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

CRITERIO	MENOS DE DOS AÑOS	ENTRE 2 Y 10	MÁS DE 10 AÑOS	TOTAL
	%	%	%	%
Inválidamente	3.55	0.88	5.21	9.63
En poca medida	8.72	11.51	3.13	23.36
En regular medida	4.68	18.02	13.34	36.04
En cierta medida	4.68	9.23	8.13	22.04
Completamente	1.17	5.26	2.50	8.94
TOTAL	22.79	44.90	32.31	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°10

*Nivel de actitud sobre la creencia de que la segregación de residuos representa una buena alternativa para el cuidado del medio ambiente dentro de la UPAO por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	2.34
En poca medida	15.02
En regular medida	25.62
En cierta medida	32.46
Completamente	24.56
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°10.1.

*Nivel de actitud sobre la creencia de que la segregación de residuos representa una buena alternativa para el cuidado del medio ambiente dentro de la UPAO por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	1.75	0.58	2.34
En poca medida	5.14	9.89	15.02
En regular medida	12.98	12.65	25.62
En cierta medida	20.56	11.90	32.46
Completamente	11.39	13.18	24.56
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°10.2.

*Nivel de actitud sobre la creencia de que la segregación de residuos representa una buena alternativa para el cuidado del medio ambiente dentro de la UPAO por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE</b>	<b>ENTRE 2</b>	<b>MÁS DE 10</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>DOS AÑOS</b>	<b>Y 10</b>	<b>AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	1.46	0.88	0.00	2.34
En poca medida	3.51	10.47	1.04	15.02
En regular medida	7.80	13.85	3.97	25.62
En cierta medida	8.85	13.40	10.22	32.46
Completamente	3.25	7.35	13.96	24.56
<b>TOTAL</b>	<b>24.87</b>	<b>45.94</b>	<b>29.18</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°11

*Nivel de satisfacción sobre la segregación de residuos sólidos dentro de su centro laboral por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIOS</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.88
En poca medida	4.42
En regular medida	24.03
En cierta medida	35.64
Completamente	35.03
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°11.1.

*Nivel de satisfacción sobre la segregación de residuos sólidos dentro de su centro laboral por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	0.88	0.88
En poca medida	2.08	2.34	4.42
En regular medida	9.59	14.44	24.03
En cierta medida	19.02	16.61	35.64
Completamente	21.11	13.93	35.03
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°11.2

*Nivel de satisfacción sobre la segregación de residuos sólidos dentro de su centro laboral por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS</b>	<b>ENTRE 2 Y</b>	<b>MÁS DE 10</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>AÑOS</b>	<b>10</b>	<b>AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.88	0.00	0.00	0.88
En poca medida	2.96	1.46	0.00	4.42
En regular medida	6.76	9.89	7.38	24.03
En cierta medida	9.43	19.86	6.34	35.64
Completamente	4.68	14.31	16.05	35.03
<b>TOTAL</b>	<b>24.71</b>	<b>45.52</b>	<b>29.77</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°12

*Nivel de satisfacción respecto al área encargada de llevar a cabo las actividades ambientales por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIOS</b>	<b>%</b>
Inválidamente	4.88
En poca medida	17.01
En regular medida	33.33
En cierta medida	32.00
Completamente	12.77
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°12.1.

*Nivel de satisfacción respecto al área encargada de llevar a cabo las actividades ambientales por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	4.88	0.00	4.88
En poca medida	9.05	7.97	17.01
En regular medida	16.85	16.48	33.33
En cierta medida	16.48	15.52	32.00
Completamente	4.55	8.22	12.77
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°12.2.

*Nivel de satisfacción respecto al área encargada de llevar a cabo las actividades ambientales por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS AÑOS</b>	<b>ENTRE 2 Y 10</b>	<b>MÁS DE 10 AÑOS</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.88	0.88	3.13	4.88
En poca medida	5.59	7.26	4.17	17.01
En regular medida	7.22	16.78	9.34	33.33
En cierta medida	6.05	15.15	10.80	32.00
Completamente	4.09	6.47	2.21	12.77
<b>TOTAL</b>	<b>23.83</b>	<b>46.53</b>	<b>29.64</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°13

*Nivel de satisfacción entre la concordancia de los proyectos ambientales de la UPAO y las demandas/intereses del personal administrativo.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	6.09
En poca medida	23.06
En regular medida	31.25
En cierta medida	30.50
Completamente	9.10
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 13.1.

*Nivel de satisfacción entre la concordancia de los proyectos ambientales de la UPAO y las demandas/intereses del personal administrativo, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	6.09	0.00	6.09
En poca medida	8.88	14.18	23.06
En regular medida	19.77	11.48	31.25
En cierta medida	14.73	15.77	30.50
Completamente	2.34	6.76	9.10
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 13.2.

*Nivel de satisfacción entre la concordancia de los proyectos ambientales de la UPAO y las demandas/intereses del personal administrativo, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS AÑOS</b>	<b>ENTRE 2 Y 10 AÑOS</b>	<b>MÁS DE 10 AÑOS</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	0.88	5.21	6.09
En poca medida	8.97	7.84	6.25	23.06
En regular medida	9.27	12.06	9.92	31.25
En cierta medida	4.13	19.44	6.93	30.50
Completamente	2.05	5.14	1.92	9.10
<b>TOTAL</b>	<b>24.42</b>	<b>45.36</b>	<b>30.23</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

#### CUADRO N°14

*Nivel de interés de del personal administrativo en participar en actividades ambientales.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	1.92
En poca medida	11.48
En regular medida	43.26
En cierta medida	27.67
Completamente	15.68
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

#### CUADRO N°14.1.

*Nivel de interés de del personal administrativo en participar en actividades ambientales, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	1.92	1.92
En poca medida	3.55	7.93	11.48
En regular medida	26.90	16.36	43.26
En cierta medida	13.82	13.85	27.67
Completamente	7.55	8.13	15.68
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

#### CUADRO N°14.2.

*Nivel de interés de del personal administrativo en participar en actividades ambientales, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE</b>	<b>ENTRE 2 Y</b>	<b>MÁS DE 10</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>DOS AÑOS</b>	<b>10</b>	<b>AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.88	1.04	0.00	1.92
En poca medida	7.05	3.38	1.04	11.48
En regular medida	4.97	19.32	18.97	43.26
En cierta medida	9.14	15.28	3.25	27.67
Completamente	3.25	6.63	5.79	15.68
<b>TOTAL</b>	<b>25.29</b>	<b>45.65</b>	<b>29.06</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°15

*Nivel de actitud frente a la importancia de involucrar al personal administrativo en temas ambientales.*

CRITERIO	%
Inválidamente	2.08
En poca medida	5.30
En regular medida	26.24
En cierta medida	30.26
Completamente	36.11
TOTAL	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°15.1.

*Nivel de actitud frente a la importancia de involucrar al personal administrativo en temas ambientales, según género.*

CRITERIO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
	%	%	%
Inválidamente	2.08	0.00	2.08
En poca medida	2.34	2.96	5.30
En regular medida	11.51	14.73	26.24
En cierta medida	14.73	15.53	30.26
Completamente	21.14	14.97	36.11
TOTAL	51.81	48.19	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°15.2.

*Nivel de actitud frente a la importancia de involucrar al personal administrativo en temas ambientales, según tiempo de servicio.*

CRITERIO	MENOS DE DOS AÑOS	ENTRE 2 Y 10	MÁS DE 10	TOTAL
	%	%	%	%
Inválidamente	0.00	0.00	2.08	2.08
En poca medida	1.75	3.55	0.00	5.30
En regular medida	7.97	10.27	8.00	26.24
En cierta medida	5.85	17.36	7.05	30.26
Completamente	9.43	12.55	14.13	36.11
TOTAL	25.00	43.73	31.27	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°16

*Nivel de satisfacción del personal administrativo de la UPAO 2015 con los resultados de actividades anteriores en temas ambientales.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	4.13
En poca medida	20.27
En regular medida	41.92
En cierta medida	23.08
Completamente	10.60
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°16.1

*Nivel de satisfacción del personal administrativo de la UPAO 2015 con los resultados de actividades anteriores en temas ambientales, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	3.09	1.04	4.13
En poca medida	9.92	10.34	20.27
En regular medida	21.89	20.03	41.92
En cierta medida	12.77	10.31	23.08
Completamente	4.13	6.47	10.60
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°16.2

*Nivel de satisfacción del personal administrativo de la UPAO 2015 con los resultados de actividades anteriores en temas ambientales, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS AÑOS</b>	<b>ENTRE 2 Y 10 AÑOS</b>	<b>MÁS DE 10 AÑOS</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.88	2.21	1.04	4.13
En poca medida	5.88	6.05	8.33	20.27
En regular medida	11.77	15.77	14.38	41.92
En cierta medida	5.88	14.11	3.09	23.08
Completamente	0.88	7.80	1.92	10.60
<b>TOTAL</b>	<b>25.29</b>	<b>45.94</b>	<b>28.76</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 17**

*Nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO 2015 para la participación en otras actividades ambientales.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.88
En poca medida	5.01
En regular medida	26.28
En cierta medida	36.84
Completamente	30.99
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 17.1.**

*Nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO 2015 para la participación en otras actividades ambientales, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	0.88	0.88
En poca medida	1.75	3.25	5.01
En regular medida	11.97	14.31	26.28
En cierta medida	21.24	15.61	36.84
Completamente	16.85	14.14	30.99
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 17.2.**

*Nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO 2015 para la participación en otras actividades ambientales, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS AÑOS</b>	<b>ENTRE 2 Y 10 AÑOS</b>	<b>MÁS DE 10 AÑOS</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.88	0.00	0.00	0.88
En poca medida	0.00	4.13	0.88	5.01
En regular medida	6.47	10.34	9.47	26.28
En cierta medida	10.31	17.82	8.72	36.84
Completamente	7.05	11.90	12.04	30.99
<b>TOTAL</b>	<b>24.71</b>	<b>44.19</b>	<b>31.10</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°18

*Nivel de actitud frente a los beneficios de participar de las campañas ambientales realizadas en su centro de trabajo del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	6.05
En poca medida	18.80
En regular medida	24.07
En cierta medida	29.71
Completamente	21.36
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°18.1.

*Nivel de actitud frente a los beneficios de participar de las campañas ambientales realizadas en su centro de trabajo del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO %</b>	<b>MASCULINO %</b>	<b>TOTAL %</b>
Inválidamente	3.84	2.21	6.05
En poca medida	14.09	4.71	18.80
En regular medida	9.59	14.47	24.07
En cierta medida	10.56	19.15	29.71
Completamente	13.72	7.64	21.36
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N°18.2.

*Nivel de actitud frente a los beneficios de participar de las campañas ambientales realizadas en su centro de trabajo del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS AÑOS %</b>	<b>ENTRE 2 Y 10 %</b>	<b>MÁS DE 10 AÑOS %</b>	<b>TOTAL %</b>
Inválidamente	0.88	3.09	2.08	6.05
En poca medida	4.42	7.55	6.83	18.80
En regular medida	5.59	11.22	7.26	24.07
En cierta medida	8.68	10.69	10.34	29.71
Completamente	6.60	9.56	5.21	21.36
<b>TOTAL</b>	<b>26.17</b>	<b>42.11</b>	<b>31.73</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 19**

*Nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO para dedicar un tiempo a leer la información interna.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	2.08
En poca medida	11.35
En regular medida	38.83
En cierta medida	36.39
Completamente	11.35
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 19.1.**

*Nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO para dedicar un tiempo a leer la información interna, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	2.08	0.00	2.08
En poca medida	5.46	5.88	11.35
En regular medida	18.15	20.69	38.83
En cierta medida	20.94	15.44	36.39
Completamente	5.17	6.18	11.35
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N. 19.2.**

*Nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO para dedicar un tiempo a leer la información interna, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE</b>	<b>ENTRE 2 Y</b>	<b>MÁS DE 10</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>DOS AÑOS</b>	<b>10</b>	<b>AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	0.00	2.08	2.08
En poca medida	5.59	2.80	2.96	11.35
En regular medida	7.64	19.19	12.01	38.83
En cierta medida	10.31	15.57	10.51	36.39
Completamente	1.46	6.76	3.13	11.35
<b>TOTAL</b>	<b>25.00</b>	<b>44.32</b>	<b>30.68</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 20**

*Nivel de uso de la página web de la UPAO para enterarse sobre actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	1.04
En poca medida	8.97
En regular medida	23.61
En cierta medida	39.02
Completamente	27.36
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 20.1.**

*Nivel de uso de la página web de la UPAO para enterarse sobre actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	1.04	0.00	1.04
En poca medida	3.84	5.14	8.97
En regular medida	10.93	12.68	23.61
En cierta medida	21.20	17.82	39.02
Completamente	14.80	12.55	27.36
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 20.2.**

*Nivel de uso de la página web de la UPAO para enterarse sobre actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE</b>	<b>ENTRE 2 Y</b>	<b>MÁS DE 10</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>DOS AÑOS</b>	<b>10</b>	<b>AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	0.00	1.04	1.04
En poca medida	3.22	1.75	4.00	8.97
En regular medida	4.68	15.97	2.96	23.61
En cierta medida	15.35	13.78	9.89	39.02
Completamente	4.71	9.27	13.38	27.36
<b>TOTAL</b>	<b>27.96</b>	<b>40.77</b>	<b>31.27</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 21**

*Nivel de uso de las redes sociales de la UPAO para enterarse sobre actividades interna por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	4.00
En poca medida	15.19
En regular medida	33.99
En cierta medida	23.92
Completamente	22.90
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 21.1.**

*Nivel de uso de las redes sociales de la UPAO para enterarse sobre actividades interna por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	2.08	1.92	4.00
En poca medida	9.17	6.01	15.19
En regular medida	16.39	17.60	33.99
En cierta medida	13.52	10.40	23.92
Completamente	10.64	12.26	22.90
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 21.2.**

*Nivel de uso de las redes sociales de la UPAO para enterarse sobre actividades interna por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE</b>	<b>ENTRE 2 Y</b>	<b>MÁS DE 10</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>DOS AÑOS</b>	<b>10</b>	<b>AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	1.92	2.08	4.00
En poca medida	5.59	3.51	6.09	15.19
En regular medida	5.30	17.43	11.26	33.99
En cierta medida	7.93	12.77	3.22	23.92
Completamente	6.18	7.35	9.38	22.90
<b>TOTAL</b>	<b>25.00</b>	<b>42.98</b>	<b>32.02</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 22**

*Nivel de uso de la intranet de la UPAO para enterarse sobre actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	1.04
En poca medida	15.61
En regular medida	35.49
En cierta medida	26.88
Completamente	20.98
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 22.1.**

*Nivel de uso de la intranet de la UPAO para enterarse sobre actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	1.04	0.00	1.04
En poca medida	5.88	9.72	15.61
En regular medida	19.97	15.52	35.49
En cierta medida	14.40	12.48	26.88
Completamente	10.51	10.47	20.98
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 22.2.**

*Nivel de uso de la intranet de la UPAO para enterarse sobre actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS</b>	<b>ENTRE 2 Y</b>	<b>MÁS DE 10</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>AÑOS</b>	<b>10</b>	<b>AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	0.00	1.04	1.04
En poca medida	6.18	6.47	2.96	15.61
En regular medida	5.88	18.93	10.67	35.49
En cierta medida	9.10	11.90	5.88	26.88
Completamente	4.42	6.30	10.25	20.98
<b>TOTAL</b>	<b>25.58</b>	<b>43.60</b>	<b>30.81</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 23

*Nivel de uso de las gigantografías o afiches colocados dentro de la universidad por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	3.09
En poca medida	9.01
En regular medida	22.83
En cierta medida	40.55
Completamente	24.52
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 23.1.

*Nivel de uso de las gigantografías o afiches colocados dentro de la universidad por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.88	2.21	3.09
En poca medida	6.96	2.05	9.01
En regular medida	13.60	9.23	22.83
En cierta medida	24.03	16.52	40.55
Completamente	6.34	18.18	24.52
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 23.2.

*Nivel de uso de las gigantografías o afiches colocados dentro de la universidad por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE</b>	<b>ENTRE 2 Y</b>	<b>MÁS DE 10</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>DOS AÑOS</b>	<b>10</b>	<b>AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	1.17	1.92	0.00	3.09
En poca medida	1.75	5.92	1.33	9.01
En regular medida	7.35	4.97	10.51	22.83
En cierta medida	9.27	18.86	12.43	40.55
Completamente	7.68	11.64	5.21	24.52
<b>TOTAL</b>	<b>27.21</b>	<b>43.31</b>	<b>29.47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

#### CUADRO N° 24

*Nivel de uso de medios audiovisuales para enterarse de las actividades de la UPAO por sobre otros medios por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	2.50
En poca medida	10.18
En regular medida	23.41
En cierta medida	40.55
Completamente	23.36
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

#### CUADRO N° 24.1.

*Nivel de uso de medios audiovisuales para enterarse de las actividades de la UPAO por sobre otros medios por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	2.50	2.50
En poca medida	6.38	3.80	10.18
En regular medida	15.64	7.77	23.41
En cierta medida	21.98	18.57	40.55
Completamente	7.80	15.55	23.36
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

#### CUADRO N° 24.22

*Nivel de uso de medios audiovisuales para enterarse de las actividades de la UPAO por sobre otros medios por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE</b>	<b>ENTRE 2 Y</b>	<b>MÁS DE</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>DOS AÑOS</b>	<b>10</b>	<b>10 AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	2.50	0.00	2.50
En poca medida	1.46	7.68	1.04	10.18
En regular medida	6.76	7.89	8.75	23.41
En cierta medida	10.73	16.52	13.30	40.55
Completamente	5.92	11.35	6.09	23.36
<b>TOTAL</b>	<b>24.87</b>	<b>45.94</b>	<b>29.18</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 25

*Nivel de uso de los medios impresos (afiches, banners, boletines, revistas) por sobre otro medios por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	1.92
En poca medida	8.72
En regular medida	24.58
En cierta medida	40.84
Completamente	23.94
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 25.1.

*Nivel de uso de los medios impresos (afiches, banners, boletines, revistas) por sobre otro medios por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.88	1.04	1.92
En poca medida	7.26	1.46	8.72
En regular medida	14.47	10.11	24.58
En cierta medida	22.86	17.98	40.84
Completamente	6.34	17.60	23.94
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 25.2.

*Nivel de uso de los medios impresos (afiches, banners, boletines, revistas) por sobre otro medios por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS</b>	<b>ENTRE 2 Y</b>	<b>MÁS DE 10</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>AÑOS</b>	<b>10</b>	<b>AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	1.92	0.00	1.92
En poca medida	1.17	6.51	1.04	8.72
En regular medida	8.22	4.97	11.39	24.58
En cierta medida	8.10	20.61	12.13	40.84
Completamente	7.68	11.06	5.21	23.94
<b>TOTAL</b>	<b>25.16</b>	<b>45.07</b>	<b>29.77</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 26

*Frecuencia con la que realiza el hábito de conversaciones informales (en la cafetería, pasillo, otros) como medio de información de las actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

CRITERIO	%
Inválidamente	6.76
En poca medida	25.31
En regular medida	21.95
En cierta medida	34.34
Completamente	11.64
TOTAL	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 26.1.

*Frecuencia con la que realiza el hábito de conversaciones informales (en la cafetería, pasillo, otros) como medio de información de las actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

CRITERIO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
	%	%	%
Inválidamente	5.01	1.75	6.76
En poca medida	9.17	16.14	25.31
En regular medida	12.55	9.39	21.95
En cierta medida	19.02	15.31	34.34
Completamente	6.05	5.59	11.64
TOTAL	51.81	48.19	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 26.2.

*Frecuencia con la que realiza el hábito de conversaciones informales (en la cafetería, pasillo, otros) como medio de información de las actividades internas por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

CRITERIO	MENOS DE DOS AÑOS	ENTRE 2 Y 10	MÁS DE 10 AÑOS	TOTAL
	%	%	%	%
Inválidamente	3.51	1.17	2.08	6.76
En poca medida	4.09	13.93	7.29	25.31
En regular medida	5.72	8.81	7.42	21.95
En cierta medida	11.39	14.86	8.10	34.34
Completamente	1.17	5.43	5.04	11.64
TOTAL	25.88	44.19	29.93	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 27

*Frecuencia de participación por parte del personal administrativo de la UPAO 2015 en reuniones/actividades que se convocan para temas ambientales.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	12.72
En poca medida	16.35
En regular medida	29.73
En cierta medida	25.71
Completamente	15.48
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 27.1.

*Frecuencia de participación por parte del personal administrativo de la UPAO 2015 en reuniones/actividades que se convocan para temas ambientales, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	8.88	3.84	12.72
En poca medida	8.10	8.26	16.35
En regular medida	13.93	15.81	29.73
En cierta medida	13.40	12.32	25.71
Completamente	7.51	7.97	15.48
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 27.2.

*Frecuencia de participación por parte del personal administrativo de la UPAO 2015 en reuniones/actividades que se convocan para temas ambientales, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS</b>	<b>ENTRE 2 Y</b>	<b>MÁS DE 10</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>AÑOS</b>	<b>10</b>	<b>AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	
Inválidamente	3.51	2.96	6.25	12.72
En poca medida	7.34	3.97	5.04	16.35
En regular medida	2.34	17.76	9.63	29.73
En cierta medida	7.51	11.57	6.63	25.71
Completamente	5.17	6.47	3.84	15.48
<b>TOTAL</b>	<b>25.88</b>	<b>42.73</b>	<b>31.40</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 28**

*Frecuencia con la que realiza el hábito de segregar los residuos sólidos dentro de su centro de trabajo por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	1.46
En poca medida	5.43
En regular medida	34.87
En cierta medida	33.72
Completamente	24.52
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 28.1.**

*Frecuencia con la que realiza el hábito de segregar los residuos sólidos dentro de su centro de trabajo por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	1.46	0.00	1.46
En poca medida	2.80	2.63	5.43
En regular medida	14.47	20.39	34.87
En cierta medida	24.20	9.52	33.72
Completamente	8.88	15.64	24.52
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 28.2.**

*Frecuencia con la que realiza el hábito de segregar los residuos sólidos dentro de su centro de trabajo por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE</b>	<b>ENTRE 2 Y</b>	<b>MÁS DE 10</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>DOS AÑOS</b>	<b>10</b>	<b>AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.58	0.88	0.00	1.46
En poca medida	3.22	1.17	1.04	5.43
En regular medida	6.93	16.39	11.55	34.87
En cierta medida	8.97	13.65	11.09	33.72
Completamente	7.68	9.14	7.71	24.52
<b>TOTAL</b>	<b>27.38</b>	<b>41.23</b>	<b>31.40</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 29**

*Frecuencia de participación en una campaña/actividad ambiental dentro del centro de labores por parte del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00
En poca medida	5.72
En regular medida	29.61
En cierta medida	30.79
Completamente	33.88
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 29.1.**

*Frecuencia de participación en una campaña/actividad ambiental dentro del centro de labores por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según género.*

<b>CRITERIO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	0.00	0.00
En poca medida	1.92	3.80	5.72
En regular medida	11.55	18.06	29.61
En cierta medida	21.56	9.23	30.79
Completamente	16.78	17.11	33.88
<b>TOTAL</b>	<b>51.81</b>	<b>48.19</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 29.2.**

*Frecuencia de participación en una campaña/actividad ambiental dentro del centro de labores por parte del personal administrativo de la UPAO 2015, según tiempo de servicio.*

<b>CRITERIO</b>	<b>MENOS DE DOS</b>	<b>ENTRE 2</b>	<b>MÁS DE 10</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>AÑOS</b>	<b>Y 10</b>	<b>AÑOS</b>	
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	0.00	0.00	0.00	0.00
En poca medida	2.34	2.34	1.04	5.72
En regular medida	5.46	14.64	9.50	29.61
En cierta medida	7.51	11.02	12.26	30.79
Completamente	11.48	14.40	8.00	33.88
<b>TOTAL</b>	<b>26.79</b>	<b>42.40</b>	<b>30.81</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 30

*Cuadro general sobre el nivel de conocimientos del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIOS</b>	<b>ITEM 1</b> %	<b>ITEM 2</b> %	<b>ITEM 3</b> %	<b>ITEM 4</b> %	<b>ITEM 5</b> %	<b>ITEM 6</b> %	<b>ITEM 7</b> %	<b>ITEM 8</b> %	<b>ITEM 9</b> %
Inválidamente	2.92	0.00	4.26	7.51	6.76	5.88	3.55	5.63	9.63
En poca medida	16.39	1.75	22.57	13.72	13.98	27.03	22.35	21.31	23.36
En regular medida	33.99	19.32	34.32	38.29	36.66	25.57	27.32	31.49	36.04
En cierta medida	38.63	31.67	27.08	28.87	33.79	34.63	39.60	29.18	22.04
Completamente	8.06	47.26	11.77	11.60	8.81	6.89	7.18	12.39	8.94
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>								

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

### CUADRO N° 31

*Cuadro general sobre el nivel de actitud del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIOS</b>	<b>ITEM 1</b> %	<b>ITEM 2</b> %	<b>ITEM 3</b> %	<b>ITEM 4</b> %	<b>ITEM 5</b> %	<b>ITEM 6</b> %	<b>ITEM 7</b> %	<b>ITEM 8</b> %	<b>ITEM 9</b> %	<b>ITEM 10</b> %
Inválidamente	2.34	0.88	4.88	6.09	1.92	2.08	4.13	0.88	6.05	2.08
En poca medida	15.02	4.42	17.01	23.06	11.48	5.30	20.27	5.01	18.80	11.35
En regular medida	25.62	24.03	33.33	31.25	43.26	26.24	41.92	26.28	24.07	38.83
En cierta medida	32.46	35.64	32.00	30.50	27.67	30.26	23.08	36.84	29.71	36.39
Completamente	24.56	35.03	12.77	9.10	15.68	36.11	10.60	30.99	21.36	11.35
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>									

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 32**

*Cuadro general sobre la frecuencia de prácticas del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIOS</b>	<b>ITEM 1</b>	<b>ITEM 2</b>	<b>ITEM 3</b>	<b>ITEM 4</b>	<b>ITEM 5</b>	<b>ITEM 6</b>	<b>ITEM 7</b>	<b>ITEM 8</b>	<b>ITEM 9</b>	<b>ITEM 10</b>
	<b>%</b>									
Inválidamente	1.04	4.00	1.04	3.09	2.50	1.92	6.76	12.72	1.46	0.00
En poca medida	8.97	15.19	15.61	9.01	10.18	8.72	25.31	16.35	5.43	5.72
En regular medida	23.61	33.99	35.49	22.83	23.41	24.58	21.95	29.73	34.87	29.61
En cierta medida	39.02	23.92	26.88	40.55	40.55	40.84	34.34	25.71	33.72	30.79
Completamente	27.36	22.90	20.98	24.52	23.36	23.94	11.64	15.48	24.52	33.88
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>									

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015.

Elaboración: las autoras.

**CUADRO N° 33**

*Cuadro sobre los conocimientos, actitudes y prácticas del personal administrativo de la UPAO 2015.*

<b>CRITERIOS</b>	<b>CONOCIMIENTOS</b>	<b>ACTITUDES</b>	<b>PRÁCTICAS</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Inválidamente	5.13	3.13	3.45
En poca medida	18.05	13.17	12.05
En regular medida	31.44	31.48	28.01
En cierta medida	31.72	31.45	33.63
Completamente	13.66	20.76	22.86
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, abril 2015. Elaboración: las autoras.