



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA  
ESCUELA DE DERECHO**

**TESIS**

**Para optar el título profesional de Abogado**

**TIPOLOGÍA DE LOS RECLAMOS ESTUDIANTILES Y  
PERCEPCIÓN SOBRE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA EN LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES (2018)**

**AUTOR:**

**BACH. ISAAC ERIC PAZOS SILVA**

**TUMBES, PERÚ**

**2019**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA  
ESCUELA DE DERECHO**

**TESIS**

**TIPOLOGÍA DE LOS RECLAMOS ESTUDIANTILES Y  
PERCEPCIÓN SOBRE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA EN LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES (2018)**

**Para optar el título profesional de Abogado**

**AUTOR:**

**BACH. ISAAC ERIC PAZOS SILVA**

**TUMBES, PERÚ**

**2019**

## CERTIFICACIÓN

Mg. Ruperto Rojas Jiménez

### **CERTIFICA:**

Que el Proyecto de Tesis: **TIPOLOGÍA DE LOS RECLAMOS ESTUDIANTILES Y PERCEPCIÓN SOBRE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES (2018)**, ha sido asesorado y revisado por mi persona, por tanto queda autorizado para su presentación e inscripción en la Escuela de Derecho de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

TUMBES 5 DE JULIO DE 2019

---

Mg. Ruperto Rojas Jiménez  
Asesor del Proyecto de Tesis

## **DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo, **Br. ISAAC ERIC PAZOS SILVA** declaro que los resultados reportados en esta tesis, son producto de mi trabajo con el apoyo permitido de terceros en cuanto a su concepción y análisis. Asimismo, declaro que hasta donde yo sé no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona excepto donde se reconoce como tal a través de citas y con propósitos exclusivos de ilustración o comparación. En este sentido, afirmo que cualquier información presentada sin citar a un tercero es de mi propia autoría. Declaro, finalmente, que la redacción de esta tesis es producto de mi propio trabajo con la dirección y apoyo de mis asesores de tesis y mi jurado calificador, en cuanto a la concepción y al estilo de la presentación o a la expresión escrita.

---

**Br. ISAAC ERIC PAZOS SILVA**

# ACTA DE REVISIÓN Y DEFENSA DE TESIS

## RESPONSABLES

BACH. ISAAC ERIC PAZOS SILVA

---

EJECUTOR

MG. RUPERTO ROJAS JIMÉNEZ

---

ASESOR

.....

---

COASESOR

**JURADO DICTAMINADOR\***

.....

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE

.....

\_\_\_\_\_  
MIEMBRO

.....

\_\_\_\_\_  
MIEMBRO

## CONTENIDO

<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>2. MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA</b> .....	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.2. Bases teórico-científicas.....	31
2.3. Definición de términos básicos.....	33
<b>3. MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	35
3.1. Localidad y periodo de ejecución.....	35
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	35
3.3. Población, muestra y muestreo.....	36
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	37
<b>4. RESULTADOS</b> .....	38
<b>5. DISCUSIÓN</b> .....	51
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	59
<b>7. RECOMENDACIONES</b> .....	60
<b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	61
<b>ANEXOS</b> .....	63



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**  
**ESCUELA DE DERECHO**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE ABOGADO**

**Autor:** ISAAC ERIC PAZOS SILVA

**Asesor:** Mg. Ruperto Rojas Jiménez

**Resumen**

El objetivo del trabajo es analizar la tipología de las denuncias y la percepción sobre la Defensoría Universitaria por parte de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes. La investigación es cuantitativa y de tipo descriptiva-explicativa. La población son los estudiantes de pregrado. Para la percepción el muestreo fue no probabilístico, intencionado y por conglomerado. La técnica fue la encuesta, y el instrumento un cuestionario. Se usó la validación por juicio de expertos y la confiabilidad se midió con el Coeficiente Alpha de Cronbach. Los datos fueron tabulados en Excel y procesados en SPSS. Se concluye que existe un profundo malestar expresado en reclamos con respecto a la manera en que se conducen los procesos de inscripción y matriculación de los cursos. Esto constituye la principal fuente de queja ayudando a o la prevalencia de una percepción negativa. La comparación de la percepción sobre la función de la Defensoría Universitaria indica que en las dimensiones **conocimiento** ( $p \leq 0,05$ ), **derechos** ( $p \leq 0,05$ ), **justicia** ( $p \leq 0,05$ ), **autoridad** ( $p \leq 0,05$ ), y **poder** ( $p \leq 0,05$ ), existen diferencias significativas, lo cual implica el rechazo de la hipótesis nula de igualdad de las percepciones entre los distintos grupos de estudiantes.

**Palabras claves:** Ley de Universidades, Derecho universitario, Defensoría Universitaria.

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROYECTO DE TESIS

#### TYPOLOGY OF THE STUDENT CLAIMS AND PERCEPTION ON THE UNIVERSITY ADVOCATE AT THE UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES (2018)

**Autor:** ISAAC ERIC PAZOS SILVA

**Asesor:** Mg. Ruperto Rojas Jiménez

#### **Abstract**

The objective of the work is to analyze the typology of the denunciations and the perception on the University Defensory on the part of the student community of the National University of Tumbes. The research is quantitative and descriptive-explanatory. The population is undergraduate students. For the perception the sampling was non-probabilistic, intentional and by conglomerate. The technique was the survey, and the instrument a questionnaire. Validation by expert judgment and reliability using Cronbach's Alpha Coefficient was used. The data was tabulated in Excel and processed in SPSS. It is concluded that there is a deep discomfort expressed in claims regarding the way in which the registration and registration processes of the courses are conducted. This constitutes the main source of complaint helping or the prevalence of a negative perception. The comparison of the perception on the function of the University Ombudsman indicates that in the dimensions knowledge ( $p \leq 0.05$ ), rights ( $p \leq 0.05$ ), justice ( $p \leq 0.05$ ), authority ( $p \leq 0, 05$ ), and power ( $p \leq 0.05$ ), there are significant differences, which implies the rejection of the null hypothesis of equality of perceptions among the members of the student groups.

**Keywords:** Law of Universities, University Law, University Advocacy.

## 1. INTRODUCCIÓN

La creación de las Defensorías Universitarias constituye un hecho de naturaleza jurídica y orgánica de reciente data. Su propósito aparece señalado en la Ley Universitaria N° 30220 (2014), específicamente en el Artículo 133 del **Título: Defensoría Universitaria**. Allí se expresa que:

“La Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales. El Estatuto de la universidad establece los mecanismos de regulación y funcionamiento de la Defensoría”.

A pesar de la buena disposición de la norma, actualmente se desconoce la tipología de las denuncias y exigencias que han formulado los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes vinculadas con la infracción de derechos individuales, así como la percepción de las personas que pertenecen a la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función del Defensor Universitario. Tal situación requiere ser investigada para conocer de primera mano si la Defensoría Universitaria cumple con el propósito encomendado y si los funcionarios dan respuesta a las exigencias del cargo encomendado. De esta forma se puede explicar la relación entre los derechos taxativos y el goce de los mismos por parte de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes.

En función de lo anterior se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Qué elementos surgen del análisis comparativo de la tipología de las denuncias y la percepción de los miembros de la comunidad estudiantil sobre la función de la Defensoría Universitaria en la Universidad Nacional de Tumbes?

Desde el punto de vista teórico-jurídico, esta investigación aporta información sobre un tema de reciente formulación en el marco legal universitario y que está relacionado con la tutela de los derechos estudiantiles en la Universidad Nacional de Tumbes. De esta forma se explora lo correspondiente a los aspectos de la

denuncia, el procedimiento y las actuaciones de la Defensoría Universitaria, así como la percepción que de ella tiene la población estudiantil. Es un tema que apunta a desarrollar una línea de investigación en el área jurídica universitaria.

En el plano socioambiental el trabajo permitió conocer la forma en que se conducen las relaciones entre los sujetos estudiantiles y la autoridad de la Defensoría Universitaria ante la demanda social del derecho a la justicia dentro de la Universidad Nacional de Tumbes, por tanto se atiende a explorar el sistema social universitario.

En el ámbito económico el trabajo ayuda a generar indicadores de gestión que ayuden a realizar de manera eficaz, efectiva y eficiente la gestión de la Defensoría Universitaria.

En cuanto al punto de vista técnico, la investigación empleó métodos estadísticos para el análisis entre variables, de forma que se contará con un criterio cuantitativo que respalde las relaciones y la construcción de información sobre el tema.

En cuanto a la formulación de la hipótesis se establecen los siguientes postulados de partida:

Como **Hipótesis General** se plantea que del análisis de la información se desprende que la Defensoría Universitaria es un nuevo campo de la gobernabilidad universitaria donde la comunidad estudiantil en general desconoce su razón de ser y accionar, así como la tipología de las denuncias, y existe una percepción diferencial estadísticamente significativa por parte de la comunidad estudiantil lo cual limita las actuaciones procedimentales de parte del Defensor Universitario y los mismos estudiantes.

La hipótesis específica 1 es que existen distintos tipos de denuncias y reclamaciones vinculadas con la infracción de los derechos individuales estudiantiles.

La hipótesis específica 2 es que existe una buena percepción de la función de la Defensoría Universitaria por parte de la comunidad estudiantil.

La hipótesis específica 3 se plantea así: existe una diferencia significativa en cuanto a la percepción de la figura jurídica de la Defensoría Universitaria por parte de la comunidad estudiantil, lo cual está influido por la Facultad de adscripción del estudiante.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Analizar comparativamente la tipología de los reclamos y la percepción de los miembros de la comunidad estudiantil sobre la función de la Defensoría Universitaria en la Universidad Nacional de Tumbes (2017 - 2019).

### **Objetivos Específicos:**

- 1.- Caracterizar la tipología de los reclamos que han formulado los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes vinculadas con la infracción de derechos individuales (2017 - 2019).
- 2.- Determinar la percepción de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función de la Defensoría Universitaria.
- 3.- Comparar la percepción de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función de la Defensoría Universitaria.

## 2. MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA.

### 2.1. Antecedentes

El tema de la Defensoría Universitaria es relativamente nuevo dentro de la gobernanza de las instituciones de educación superior. Sin embargo se han ido esbozando iniciativas en hispanoamérica. En las siguientes líneas se presentan algunos trabajos publicados en la región y al final se reseñan esfuerzos en el Perú.

Efron y Esperanza (2007) en una investigación titulada ***“El Ombudsman Universitario: La verdadera importancia de esta institución como garantía de los derechos e intereses de la comunidad universitaria”*** presentada en el VII Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América del Sur realizado en Mar del Plata Argentina, ofrecen una revisión documental cuyo propósito fue revelar la importancia de la Defensoría Universitaria como garantía de los derechos e intereses de la comunidad universitaria en tres universidades de México.

Los hallazgos revelan que la divulgación, ejercicio de derechos así como la participación y el control de calidad de gestión son requerimientos urgentes de la dinámica universitaria y su atención coadyuvaría a formar profesionales con conciencia y responsabilidad social. Por supuesto, la implementación de este tipo de organismo representa un desafío por cuanto se debe diseñar toda la estructura base y legal para establecer los controles internos que se ajusten a las características de la comunidad universitaria donde se implemente.

Además, la incorporación de la figura *“Ombudsman Universitario”* debe ser incorporada en la Ley de Educación Superior y Estatutos relacionados a la estructura de gestión de todas las Universidades Nacionales para que sin perjuicio, las respectivas comunidades universitarias puedan iniciarla si así lo decidieran y bajo el principio de autonomía. En este sentido, la concepción del *Ombudsman Universitario* como mecanismo de control, investigación, asesoría, mediación de conflictos ofrece un enfoque valioso para esta investigación en la medida en que sus funciones van dirigidas a la conformación de estatutos jurídicos y mecanismos de control para la optimización de la gestión de la defensoría en los ámbitos de la vida universitaria.

En un contexto más cercano, Ordoñez (2016) realizó un estudio en la Facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad de Guayaquil,

Ecuador al que tituló ***Creación de la Defensoría Universitaria para la mediación de conflictos en la Escuela Superior Politécnica del Litoral***. El objetivo general fue implementar la Defensoría Universitaria para la mediación de conflictos en la Escuela Superior Politécnica del Litoral y así identificar los problemas y conflictos existentes en la comunidad universitaria, es decir, crear la Defensoría Politécnica para la mediación universitaria concibiéndola como un órgano de la universidad que vele por las libertades y los derechos de los miembros de la comunidad estudiantil.

Bajo una modalidad de campo desde un enfoque mixto, la recogida de datos se basó en la aplicación de una encuesta dirigida a una muestra de 127 estudiantes seleccionados por muestreo probabilístico estratificado para garantizar que fuese lo suficientemente representativa. El análisis estuvo enfocado en las categorías de *a) Mediación, b) Solución alternativa para los conflictos c) Aplicación y d) Efectos de la Defensoría Universitaria.*

De los resultados se desprende que aunque los estudiantes manifiestan tener poco conocimiento (sólo un 16% domina el tema) sobre métodos diferentes a la mediación como vía para la resolución de conflictos, el 94% ve como acertado el funcionamiento de las defensorías universitarias mientras se ejecute ajustada a la normativa para garantizar espacios democráticos dentro de las comunidades universitarias.

En el caso específico del escenario de estudio del Politécnico, el 83% de los estudiantes consideran que no existen las garantías para la aplicación del reglamento disciplinario por cuanto tienen conocimiento de reiterados actos violatorios al mismo, de allí la imperiosa necesidad de crear espacios para la aplicabilidad eficiente de la defensoría universitaria. El reconocimiento a la importancia de la figura de la defensoría dentro de los espacios universitarios constituye un aporte de base a este estudio por cuanto manifiesta la dinámica del funcionamiento de la defensoría universitaria, las percepciones del estudiantado respecto a esta, así como las posibles relaciones desiguales de conflicto con el gobierno universitario.

Romero, Ruiz, Muñoz y Magaña (2016) en el informe sobre la ***Situación del estudiantado en relación con el conocimiento de los Derechos y Deberes, los conflictos, la participación y la Defensoría Universitaria-2016*** presentan los

resultados de una investigación realizada en el marco de la colaboración con la Defensoría Universitaria de la Universidad de Sevilla, España. El objetivo de este estudio fue analizar las percepciones que tiene el estudiantado sobre su experiencia como parte de la comunidad universitaria.

Bajo un enfoque cuantitativo los investigadores utilizaron como principal procedimiento para la recogida de datos un cuestionario compuesto por 17 ítems que combinaba preguntas dicotómicas (Sí-No) y otras de escala tipo Likert de 5 puntos en relación a las variables *a) Conocimiento de la estructura orgánica y normativas de la universidad, b) Información y conocimiento sobre derechos y deberes como estudiante, c) Normas de evaluación, d) Información sobre participación estudiantil y actitud hacia ella, e) Mediación y resolución de conflictos, f) Canales de información y g) Conocimiento de la Defensoría*. El muestreo fue intencional y estuvo constituido por 1254 estudiantes distribuidos en todas las áreas científicas de la precitada casa de estudios: Artes y Humanidades, Ciencias, Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales y Jurídicas e Ingenierías.

Posteriormente el tratamiento de la información se realizó a través del paquete estadístico SPSS v.23.0 que permitió el análisis de tipo descriptivo e inferencial. Los resultados describen en líneas generales que la mayoría de los estudiantes no han tenido una experiencia personal dentro de la defensoría y que además, el alto nivel de desconocimiento de todos los procesos que comprende sería un obstáculo para la efectiva participación.

Destaca además que el nivel de conocimiento que poseen los estudiantes acerca de aspectos como las Normas de Evaluación, Examen y Calificación es bastante bajo, representado en menos del 30%. También su participación en asambleas y manifestaciones es acreedora de menos dedicación y compromiso, encontrándose en un 14,9 % y 33% respectivamente, lo cual según criterio de los investigadores constituye una debilidad para la participación, la representación y la calidad de la democracia universitaria.

Aunado a lo anterior, el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a la información que recibe sobre sus derechos y deberes es de 3 sobre 5 siendo peor la valoración sobre las vías y canales de participación donde la puntuación baja al 2,18 sobre 5. Todo lo anterior es genera valor agregado a este estudio en



cuanto a que es punto referencial por el enfoque metodológico utilizado, así como el objeto de estudio relacionado a las percepciones de los estudiantes y los alcances de la defensoría universitaria dentro de esa casa de estudios.

Un año después, Fuentes, Morales y Bernal (2017) en la obra titulada ***Los organismos defensores de los derechos universitarios en México - Una mirada desde la REDDU***, esbozan los resultados de una investigación que tiene su origen en el diagnóstico de las defensorías y procuradurías de los derechos universitarios en las universidades públicas estatales y federales en México (**Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios - REDDU**) formando parte del conglomerado de estudios desarrollados por el cuerpo académico en Derecho, Sociedad y Cultura de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma del Estado de México en la temática de Derechos Humanos.

El diagnóstico precitado tuvo como objetivo exponer las diferencias y acuerdos que existen entre los organismos encargados de la defensa de los derechos en 23 universidades públicas mexicanas. Para ello utilizaron una metodología basada fundamentalmente en el análisis documental de elementos que dan soporte y regulan el funcionamiento de las defensorías universitarias, aunado a la realización de entrevistas abiertas, consultas, seminarios y foros cuyos contenidos de una u otra forma generaron información relevante al estudio.

Los hallazgos de esta revisión documental revelan que la mayoría de las defensorías universitarias estudiadas están vinculadas a una institución de dependencia pública y cuentan con patrimonio y personalidad jurídica propia. Aunque en la mayoría de la muestra analizada se evidenció autonomía (representado esto en la posibilidad de que cada organismo genere sus propias leyes), la estructura legal de cada entidad define de una forma u otra si las defensorías son descentralizadas, autónomas o desconcentradas.

Además, se manifiesta como rasgo característico que estos organismos representen a todos los sectores de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y administrativos) pero casi en todos los casos estudiados, son competentes para conocer aquellos aspectos relacionados únicamente con el estudiantado y sus docentes. Asimismo el alcance trasciende la mera recepción de quejas, enfocándose en brindar atención a través de asesorías que tienen

impacto en la resolución de asuntos de forma expedita. Como apoyo a estas funciones la mayoría usa diferentes vías de comunicación con la comunidad universitaria como páginas electrónicas, eventos, concursos, jornadas y otras.

Así pues, los rasgos característicos del funcionamiento de las defensorías universitarias en la realidad mexicana permite tener un acercamiento formal para identificar las ventajas y desventajas en la que estos organismos promueven la valoración de los derechos estudiantiles y los métodos que utilizan no sólo como vía de comunicación con la comunidad universitaria, sino para implementar los procesos de asesoría y mediación ante cualquier evento que lo requiera.

Ese mismo año, en un artículo titulado ***Defensoría de los Derechos Universitarios: revisión y sistematización de su labor de servicio en la universidad***, Hernández (2017) presenta un estudio realizado en la Universidad Veracruzana, México. El objetivo de esta investigación fue presentar una reflexión en relación a las tensiones y contradicciones que emergen de las relaciones entre actores universitarios con evidentes desigualdades en el ejercicio del poder dentro de la Universidad Veracruzana. La metodología llevada a cabo consistió en la revisión y análisis de documentos de libre acceso, relacionados con el ejercicio de la Defensoría de los Derechos universitarios de la Universidad Veracruzana durante el período 2007-2016.

Los resultados expresan que la Defensoría de los Derechos Universitarios *“recibió 3925 denuncias y emitió 264 recomendaciones en contra de alguna autoridad transgresora. En el 85% de los casos la autoridad transgresora reconoció su infracción, mientras que en el 15% de los casos restantes prevaleció la impunidad”* (p. 71).

De todo se desprende y he aquí el valor agregado para este estudio, que la defensoría de Derechos Universitarios ejerce un rol crucial como mecanismo de esclarecimiento y resolución de la mayor parte de denuncias que realizan los estudiantes con un alto grado de vulnerabilidad y desventaja, reduciéndose las posibilidades de llegar a niveles mayores de confrontación entre los miembros de la comunidad universitaria.

Siguiendo en orden de ideas, Camacho y Gómez (2017) en ***Aproximaciones a la necesaria Creación de Mecanismos de Defensoría de los Derechos***

***Humanos en el Espacio Universitario Mexicano*** se plantearon como objetivo realizar una serie de acercamientos al tratamiento de posibles mecanismos de protección de los derechos humanos que pueden ser aplicables al entorno universitario y como respuesta a la realidad de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), México. Como metodología se llevó a cabo la revisión diversos documentos entre los que destaca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917), Legislación Universitaria (1975-2017) y la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), entre otras producciones escritas que ofrecen aportes a la contextualización del tema objeto de estudio.

Las conclusiones de los investigadores fecundan la idea que desde las universidades de México se pueden crear las condiciones para producir conocimiento, investigación y protección en lo relacionado a derechos humanos para así garantizar la justicia en la convivencia de los ciudadanos bajo mecanismos que operen con los principios de interdependencia, indivisibilidad, progresividad y prevención. Siendo así, los hallazgos posicionan favorablemente la incorporación de organizaciones como las defensorías dentro de las comunidades universitarias, dejando ver algunos principios fundamentales a considerar para el efectivo y eficiente funcionamiento de las mismas.

También Leidenfrost, Palazón y Fiorioli (2017) en un recorrido tipo revisión documental titulado ***Las Defensorías Universitarias como un Instrumento para la Mejora de las Universidades*** muestran la importancia de la presencia de los defensores universitarios en el devenir histórico de las defensorías universitarias desde inicios del siglo XXI. Entre los aspectos relevantes destacan las características de las formas de trabajo en este tipo de organizaciones y los principales retos a los que se enfrentan en el escenario universitario.

Asimismo presentan información detallada sobre los avances de las Defensorías en Iberoamérica y Europa, donde destaca el trabajo en redes que sucede en la realidad española, la mexicana y la iberoamericana así como los objetivos comunes que persiguen y se direccionan a “ampliar conocimientos, incrementar habilidades, compartir enfoques de problemas comunes y crear una base más sólida de conocimientos para realizar mejor la función, también por medio de la colaboración con otros socios a nivel mundial” (p.1).

Los autores concluyen generando propuestas para establecer las Defensorías en países y en instituciones de educación superior que aún no cuentan con ellas. Lo representativo al caso de la presente investigación radica en que el estudio brinda una visión amplia de la evolución de las defensorías en las universidades de distintas partes del mundo, y ofrece el plus de la decisión estratégica de trabajar en red para optimizar los procesos.

Por último y para el caso del Perú, en la XII Asamblea Ordinaria y IX Extraordinaria de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios capítulo ***Las Defensorías en Sud América, más interrogantes que respuestas*** realizado en Argentina, Aguiar (2015) presenta un estudio de caso cuyo propósito fue reconstruir el sentido del ejercicio de las Defensorías Universitarias en Sur América. Para ello, parte del estudio documental del funcionamiento de este movimiento dentro de las universidades establecidas en países hispano parlantes como Argentina, Perú, Venezuela, Ecuador, Bolivia y Colombia (defensorías presentes en 18 universidades para este bloque) además de Brasil con la presencia de 52 defensorías.

Conviene apuntar que en el estudio de caso presentado por Aguiar (*op.cit*) se esboza la evolución y alcances de la defensoría universitaria en el Perú donde destaca la Pontificia Universidad Católica del Perú fundada en 1917 como una de las primeras universidades en acoger la figura de Defensoría Universitaria en el 2011 bajo la consigna: *“en una universidad en la que las personas importan, tenemos una organización dispuesta a escuchar: la defensoría. Hay que explicar, atender y tratar de que se resuelvan los problemas”*, expresión de la Doctora Catalina Romero quien ejercía en el 2012 funciones como primera defensora.

Además destaca en este estudio de caso el recorrido por el contexto normativo en el que se desarrolló la implementación de esta organización en el Perú, iniciándose en el 2011 en la sede del Congreso a través de un Proyecto de Ley que propone la creación de las defensorías universitarias como mecanismo para garantizar los derechos humanos en las universidades.

Este concepto evoluciona en el 2014 cuando este mismo organismo sanciona la Ley Universitaria N°30220 donde se incluye la defensoría universitaria como ente

a cargo de la protección de los derechos de la comunidad universitaria y el cumplimiento responsable de la autoridad como principio que sin duda facilitan la expansión de este órgano en las comunidades universitarias del país.

Al comparar la tradición histórica de las universidades de Sur América emergen ciertas particularidades que según la investigadora puede tener asidero en la autonomía universitaria. El estudio revela que al menos en papel, la Pontificia Universidad Católica del Perú es acreedora del mayor grado de autonomía entre las universidades estudiadas.

En este sentido, la autora también afirma que las tradiciones locales propias de la etapa histórica donde la normativa fue implementada influyen de manera determinante en la concepción, praxis y alcances de este organismo, entendiendo que las fundadas en el siglo XXI tienen marcada incidencia del discurso basado en defensa de los derechos humanos, tan usual en el escenario político latinoamericano. Sin duda el estudio de la evolución histórica del concepto de Defensoría en Latinoamérica, en especial en el Perú, permite establecer un marco precedente a la actual investigación en tanto se visualiza los primeros pasos de este tipo de órgano en la vida universitaria y la respectiva normativa en la que se fundamenta su marco legal.

## **2.2 Bases teórico-científicas**

### **2.2.1 Derechos Fundamentales en la Constitución Nacional del Perú**

Partiendo de la concepción de derecho natural, los individuos desde el instante en el que existen poseen una serie de derechos y obligaciones que están íntimamente ligados a su accionar dentro del conglomerado social. En la actualidad, los primeros (derechos) están circunscritos a los derechos humanos y es menester del Estado reconocer y garantizar el cumplimiento de los mismos a través de las diferentes estructuras y disposiciones legales que definan para normar la vida en sociedad.

Al respecto, Carpizo (2011) considera que los Derechos Humanos *“singularizan y caracterizan a la persona de los otros seres vivos, debido a su razón, voluntad, libertad, igualdad e historicidad”* (p.12), además plantea que la condición humana debe ser el fundamento de todo ordenamiento político, jurídico

y social expresado en la Constitución de cada Estado y en los diversos instrumentos internacionales.

En este sentido, los derechos recogidos en los textos constitucionales y tratados internacionales son la expresión de los derechos humanos que al constitucionalizarse se identifican como derechos fundamentales (Carpizo *op.cit*, p.13). Su denominación reviste de una prioridad axiológica para proteger cualquier aspecto esencial que intervenga en el desarrollo integral de la persona dentro de la sociedad.

En el Perú los Derechos Fundamentales constituyen el más alto escalafón de la jerarquía normativa constitucional. Tal significancia se debe a que sirven de soporte para otros derechos que desde el punto de vista particular se deriven de ellos. Así pues, la Constitución Política del Perú (1993) destina su Título I, Capítulo I (Art. 1 al 3) a los Derechos Fundamentales de las Personas. El Art. 2 expresamente desarrolla tales derechos, los cuales se destacan textualmente a continuación:

1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece.

2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

3. A la libertad de conciencia y de religión, en forma individual o asociada. No hay persecución por razón de ideas o creencias. No hay delito de opinión. El ejercicio público de todas las confesiones es libre, siempre que no ofenda la moral ni altere el orden público.

4. A las libertades de información, opinión, expresión y difusión del pensamiento mediante la palabra oral o escrita o la imagen, por cualquier medio de comunicación social, sin previa autorización ni censura ni impedimento algunos, bajo las responsabilidades de ley.

Los delitos cometidos por medio del libro, la prensa y demás medios de comunicación social se tipifican en el Código Penal y se juzgan en el fuero común.

Es delito toda acción que suspende o clausura algún órgano de expresión o le impide circular libremente. Los derechos de informar y opinar comprenden los de fundar medios de comunicación.

5. A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Se exceptúan las informaciones que afectan

la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional.

El secreto bancario y la reserva tributaria pueden levantarse a pedido del juez, del Fiscal de la Nación, o de una comisión investigadora del Congreso con arreglo a ley y siempre que se refieran al caso investigado.

6. A que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar.

7. Al honor y a la buena reputación, a la intimidad personal y familiar así como a la voz y a la imagen propias.

Toda persona afectada por afirmaciones inexactas o agravadas en cualquier medio de comunicación social tiene derecho a que éste se rectifique en forma gratuita, inmediata y proporcional, sin perjuicio de las responsabilidades de ley.

8. A la libertad de creación intelectual, artística, técnica y científica, así como a la propiedad sobre dichas creaciones y a su producto. El Estado propicia el acceso a la cultura y fomenta su desarrollo y difusión.

9. A la inviolabilidad del domicilio. Nadie puede ingresar en él ni efectuar investigaciones o registros sin autorización de la persona que lo habita o sin mandato judicial, salvo flagrante delito o muy grave peligro de su perpetración. Las excepciones por motivos de sanidad o de grave riesgo son reguladas por la ley.

10. Al secreto y a la inviolabilidad de sus comunicaciones y documentos privados.

Las comunicaciones, telecomunicaciones o sus instrumentos sólo pueden ser abiertos, incautados, interceptados o intervenidos por mandamiento motivado del juez, con las garantías previstas en la ley. Se guarda secreto de los asuntos ajenos al hecho que motiva su examen.

Los documentos privados obtenidos con violación de este precepto no tienen efecto legal.

Los libros, comprobantes y documentos contables y administrativos están sujetos a inspección o fiscalización de la autoridad competente, de conformidad con la ley. Las acciones que al respecto se tomen no pueden incluir su sustracción o incautación, salvo por orden judicial.

11. A elegir su lugar de residencia, a transitar por el territorio nacional y a salir de él y entrar en él, salvo limitaciones por razones de sanidad o por mandato judicial o por aplicación de la ley de extranjería.

12. A reunirse pacíficamente sin armas. Las reuniones en locales privados o abiertos al público no requieren aviso previo. Las que se convocan en plazas y vías públicas exigen anuncio anticipado a la autoridad, la que puede prohibirlas solamente por motivos probados de seguridad o de sanidad públicas.

13. A asociarse y a constituir fundaciones y diversas formas de organización jurídica sin fines de lucro, sin autorización previa y con arreglo a ley. No pueden ser disueltas por resolución administrativa.

14. A contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público.

15. A trabajar libremente, con sujeción a ley.

16. A la propiedad y a la herencia.

17. A participar, en forma individual o asociada, en la vida política, económica, social y cultural de la Nación. Los ciudadanos tienen, conforme a ley, los derechos de elección, de remoción o revocación de autoridades, de iniciativa legislativa y de referéndum.

18. A mantener reserva sobre sus convicciones políticas, filosóficas, religiosas o de cualquiera otra índole, así como a guardar el secreto profesional.

19. A su identidad étnica y cultural. El Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación.

Todo peruano tiene derecho a usar su propio idioma ante cualquier autoridad mediante un intérprete. Los extranjeros tienen este mismo derecho cuando son citados por cualquier autoridad.

20. A formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad.

Los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional sólo pueden ejercer individualmente el derecho de petición.

21. A su nacionalidad. Nadie puede ser despojado de ella. Tampoco puede ser privado del derecho de obtener o de renovar su pasaporte dentro o fuera del territorio de la República.

22. A la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así como a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida.

23. A la legítima defensa.

24. A la libertad y a la seguridad personales. En consecuencia:

a. Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda, ni impedido de hacer lo que ella no prohíbe.

b. No se permite forma alguna de restricción de la libertad personal, salvo en los casos previstos por la ley. Están prohibidas la esclavitud, la servidumbre y la trata de seres humanos en cualquiera de sus formas.

c. No hay prisión por deudas. Este principio no limita el mandato judicial por incumplimiento de deberes alimentarios.

d. Nadie será procesado ni condenado por acto u omisión que al tiempo de cometerse no esté previamente calificado en la ley, de



manera expresa e inequívoca, como infracción punible; ni sancionado con pena no prevista en la ley.

e. Toda persona es considerada inocente mientras no se haya declarado judicialmente su responsabilidad.

f. Nadie puede ser detenido sino por mandamiento escrito y motivado del juez o por las autoridades policiales en caso de flagrante delito.

El detenido debe ser puesto a disposición del juzgado correspondiente, dentro de las veinticuatro horas o en el término de la distancia.

Estos plazos no se aplican a los casos de terrorismo, espionaje y tráfico ilícito de drogas. En tales casos, las autoridades policiales pueden efectuar la detención preventiva de los presuntos implicados por un término no mayor de quince días naturales. Deben dar cuenta al Ministerio Público y al juez, quien puede asumir jurisdicción antes de vencido dicho término.

g. Nadie puede ser incomunicado sino en caso indispensable para el esclarecimiento de un delito, y en la forma y por el tiempo previstos por la ley. La autoridad está obligada bajo responsabilidad a señalar, sin dilación y por escrito, el lugar donde se halla la persona detenida.

h. Nadie debe ser víctima de violencia moral, psíquica o física ni sometido a tortura o a tratos inhumanos o humillantes. Cualquiera puede pedir de inmediato el examen médico de la persona agraviada o de aquélla imposibilitada de recurrir por sí misma a la autoridad. Carecen de valor las declaraciones obtenidas por la violencia. Quien la emplea incurre en responsabilidad.

En resumen, los Derechos fundamentales establecidos en la precitada Constitución política dan cuenta de la multiplicidad de niveles funcionales que poseen. Al respecto Schneider (1979) argumenta que los derechos fundamentales expresados en una Constitución tienen la capacidad de conferir status por cuanto *“determinan, aseguran o limitan la posición jurídica del individuo en sus bases y en sus relaciones jurídicas con otros individuos”* (p.7).

También expresa este autor que los derechos fundamentales siendo base y a la vez siendo garantes del status jurídico constitucional, es en primera instancia un *“status jurídico material, es decir, un status con contenido concreto del que no puede disponer ilimitadamente ni el individuo ni los poderes del Estado”* por cuanto expresa que el status civil, que también es inherente a los mismos, refiere no sólo el conjunto de derechos y deberes individuales y determinados sino que este tiene su posición en el ordenamiento jurídico de la comunidad o colectividad, y de allí su postura limitada (p. 7). Por tanto la dinámica que se erige en los diferentes espacios

de interacción social exige la consideración expresa de los derechos fundamentales como base y fin último del ejercicio del Estado de Derecho.

### **2.2.2. La Ley Universitaria y el Derecho Estudiantil**

La comunidad universitaria está compuesta por varios aspectos o sectores que confluyen de manera integrada en un propósito en común: concepciones, medios y legislación, entre otros elementos. Hernández (2017) expresa que tal organización evoca la imagen de unidad, orden y valores compartidos en un espíritu universitario.

En este orden de ideas, para lograr la conformidad en el funcionamiento de las diferentes partes que la integran es necesaria la creación de un ordenamiento jurídico dentro de la universidad. Tal reglamento o ley manifestaría el otorgamiento de derechos y deberes a cada miembro de la comunidad universitaria y sería de aplicación exclusiva en este escenario ajustándose a las características y necesidades de cada grupo para que el fueron diseñadas (Hernández *op.cit*, p.21).

En Perú el ordenamiento jurídico universitario está sucinto en la Ley N°30220 o Ley Universitaria promulgada en Julio de 2014. En un extenso de XVI capítulos y disposiciones complementarias atiende lo relacionado a aspectos como: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, Creación y Licenciamiento de Universidades, Evaluación, acreditación y certificación, Organización académica, Investigación, Gobierno de la Universidad, Docentes, Estudiantes, Graduados, Universidad Pública, Universidad Privada, Responsabilidad Social Universitaria, Bienestar Universitario, Personal no Docente y Defensoría Universitaria.

Al atender a los diversos elementos ya citados, se entiende que la comunidad Universitaria está conformada por diversos sectores y por tanto a través de la mencionada Ley se ha dispuesto el ordenamiento jurídico que regula su funcionamiento. Los estudiantes por su parte son un componente fundamental de esta comunidad, en esta Ley se expresan sus derechos a los fines de que sean reconocidos y garantizados en todos los espacios de la vida académica universitaria. A continuación se detallan:

Artículo 100. De la Ley Universitaria N° 30220. Derechos de los estudiantes

Son derechos de los estudiantes:

100.1 Recibir una formación académica de calidad que les otorgue conocimientos generales para el desempeño profesional y herramientas de investigación.

100.2 La gratuidad de la enseñanza en la universidad pública.

100.3 Participar en el proceso de evaluación a los docentes por periodo académico con fines de permanencia, promoción o separación.

100.4 Tener la posibilidad de expresar libremente sus ideas, sin que pueda ser sancionado por causa de las mismas.

100.5 Participar en el gobierno y fiscalización de la actividad universitaria, a través de los procesos electorales internos, de acuerdo con esta Ley y la regulación que establezca cada universidad.

100.6 Ejercer el derecho de asociación, para fines vinculados con los de la universidad.

100.7 Tener en las universidades privadas, la posibilidad de acceder a escalas de pago diferenciadas, previo estudio de la situación económica y del rendimiento académico del alumno.

100.8 Contar con ambientes, instalaciones, mobiliario y equipos que sean accesibles para las personas con discapacidad.

100.9 Ingresar libremente a las instalaciones universitarias y a las actividades académicas y de investigación programadas.

100.10 Utilizar los servicios académicos y de bienestar y asistencia que ofrezca la institución universitaria.

100.11 Solicitar reserva de matrícula por razones de trabajo o de otra naturaleza debidamente sustentada. No excederá de tres (3) años consecutivos o alternos.

100.12 En el caso de las universidades públicas, la gratuidad de la enseñanza se garantiza para el estudio de una sola carrera.

100.13 El alumno tiene el derecho de gratuidad para el asesoramiento, la elaboración y la sustentación de su tesis, para obtener el grado de Bachiller, por una sola vez.

100.14 Los demás que disponga el Estatuto de la universidad.

De esta manera queda refrendada en la Ley Universitaria Vigente los derechos inherentes al sector estudiantil, la garantía de los mismos, en cuanto poseen un status civil (como los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política), debe coexistir responde al respeto de los derechos particulares del resto de quienes conforman el universo de la población universitaria.

### **2.2.3. La Defensoría Universitaria y el Gobierno Universitario**

Las *Defensorías Universitarias* constituyen un hecho de naturaleza jurídica y orgánica de reciente data (2014). Su propósito aparece señalado en la Ley Universitaria (Ley N° 30220) de fecha 03 de julio de 2014. Esta institución está concebida con el propósito de contribuir al buen gobierno y funcionamiento del sistema universitario, al logro de sus objetivos mediante un elemento axiológico que trasciende las consultas diarias y entrevistas abocándose a la activación de mecanismos para la mediación, conciliación, resolución de expedientes y conflictos así como todo lo relacionado a quejas y reclamaciones desprendidas de alguno de los sectores que conforman la comunidad universitaria (Camacho y Gómez, 2017).

Como se dijo, la Ley Universitaria del Perú (N° 30220) hace referencia al funcionamiento de este organismo. Específicamente en el Capítulo XVI, artículo 133 que expresa textualmente:

La Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales. El Estatuto de la universidad establece los mecanismos de regulación y funcionamiento de la Defensoría (p. 59).

Más adelante la Ley deja claro que no es competencia de este organismo la atención a denuncias relacionadas con “*derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y alumnos*”

*y las violaciones que puedan impugnarse por otras vías ya establecidas en la presente Ley así como en el Estatuto y los reglamentos de cada universidad” (p.59).*

En este sentido, las Defensorías Universitarias tienen facultades amplias para realizar recomendaciones e informes que se presentan ante el órgano universitario de quien dependen, donde expresan de forma clara los problemas o debilidades detectadas y sugieren formas de solucionarlos a través de ciertas acciones cargadas de valores democráticos necesarios para la dinámica social dentro de las comunidades universitarias.

Al respecto Hernández (2017) expresa que aunque parezcan simples las funciones de este organismo, no deben ser vistas como algo irrelevante, sino más bien, apreciando el alcance que tienen para valerse del poder de persuasión y posibilitar encuentros y diálogos que construyan consensos para ayudar al buen funcionamiento de la institución universitaria lo cual la reviste como una singular magistratura de opinión dentro de la comunidad universitaria.

La existencia de las Defensorías dentro de las universidades contribuye de manera sustancial al logro de los fines de la Educación en este nivel, por supuesto si tal como lo indica Carpizo (2011) se concibe a la Universidad como una institución social donde su razón de ser sólo tiene sentido en el marco de una sociedad organizada que distribuye y regula a su vez la dinámica de sus participaciones para cumplir mejor cada función dentro del sistema (p.13).

Bajo esta perspectiva, el *Gobierno Universitario* se presenta como un instrumento para lograr los fines de la Universidad, cuya utilización pasa por el proceso de acuerdos que inicia por la conciencia de tales fines y el diseño de las vías o formas de gobierno necesarias para conseguirlos (Paredes 1998, p.3).

Como institución social y debido a la multiplicidad de relaciones que suceden en ella, Paredes (*op.cit*) concibe a la Universidad como una realidad compleja, que con el transcurrir del tiempo se ha cargado de más complejidad en el intento de “*darle un gobierno supuestamente democrático, participativo y colegiado*” (p.2).

En aras de respaldar jurídicamente las formas de organización del Gobierno Universitario, el decreto Supremo N°882 (1997) que regula la inversión privada en materia de educación deja ver la realidad de que en el Perú existe la educación privada y que por ende está destinada al lucro, como es típico en toda actividad u

organización de este tipo. Y aunque el estilo de gobierno que emerge de ellas conduce a concebirla como una empresa privada, esa no es la misma realidad para todos los casos porque aun siendo privadas no a todas les es efectivo el mismo estilo de gobierno.

Sin duda que el Decreto Supremo N°882 le atribuye a las Universidades Privadas de libertad para la gestión aunque deba mantenerse bajo la supervisión del Estado quien es por encima de todo el garante de que la formación de profesionales realmente sea idónea para aportar ciudadanos útiles al país (Paredes, *op.cit*). En el caso de las universidades públicas o estatales las condiciones son diferentes. Su realidad requiere de un sistema de gobierno ágil y eficiente para que puedan estar a la par en el nivel de calidad ofrecido por las Universidades privadas.

Las formas de organización de este gobierno universitario que estipula la conformación de consejos universitarios, las asambleas universitarias, consejo de facultad, así como todo el aparataje logístico y legal para garantizar las formas de participación democráticas son solo rasgos generales que caracterizan la dinámica universitaria del Perú donde sin duda la forma de participación de las defensorías Universitarias actúan como garantes de los derechos de los miembros de tales comunidades universitarias (Ordoñez, 2016).

Es de considerar que las Defensorías Universitarias como ya se dijo, son garantes del respeto de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, lo cual en cierta forma tal como lo expresan Leidenfrost, Palazón y Fiorioli (*op.cit*) pudiere generar tensión o conflictos de poder con el gobierno universitario quien es el que toma las medidas necesarias en cuanto a disposiciones, aplicación de sanciones y otras decisiones que ayuden a alcanzar los fines de la institución.

En todo caso, está planteado en el ordenamiento jurídico actual pertinente, y las respectivas adaptaciones a las características de los contextos individuales de cada Casa de Estudios, los mecanismos de regulación en la actuación de cada organismo. Quienes están a cargo de ejercer y hacer cumplir estas disposiciones deben mantener una actuación ajustada a lo establecido en tales ordenamientos para garantizar una convivencia justa y democrática.

#### 2.2.4. El Estudio de las Percepciones

En los últimos años el estudio de la percepción ha despertado un relevante interés en la antropología y versa en la concepción de la percepción como un aspecto relacionado a la conformación de la cosmovisión de los grupos sociales. Vargas (1994) esboza una definición más amplia de la percepción atribuyéndole el rasgo de "*Biocultural*" en virtud de que por un lado responde a *estímulos físicos y sensaciones* y por el otro, a ese proceso inherente a la *selección y organización de los estímulos* y sensaciones recibidas.

Siendo así, cobra especial importancia la experiencia del individuo, en tanto que provee en el plano físico la estimulación sensorial necesaria para llevar a cabo los procesos posteriores que implican la construcción de la visión de mundo. Según Vargas estas experiencias sensoriales son moldeadas por las pautas culturales e ideológicas específicas que el individuo ha adquirido en el devenir de su vida (p.5).

Ahora bien, la disposición de las sensaciones siempre estará sujeta a complacer necesidades individuales y colectivas del ser humano, lo que en la mayoría de los casos implica una búsqueda voluntaria de estímulos útiles y la exclusión de aquellos no deseados para así garantizar no sólo la supervivencia, sino también la convivencia social (Espinosa, 2013).

En este sentido el pensamiento simbólico que se construye a partir de las diferentes estructuras ideológicas, sociales e históricas y constituye una guía en este proceso de organización y significación del entorno. El pensamiento simbólico privilegia la elaboración de **juicios** que parten de la formulación general de **conceptos** que definen la cosa dada (Merleau-Ponty y Cabanes, 1975). Por consiguiente, la percepción exhibe este orden y los significados que la sociedad le atribuye al ambiente.

De esta manera los juicios se posicionan dentro del ámbito de los procesos intelectuales conscientes donde la percepción no actúa como un sistema lineal de estímulo y respuesta, sino más bien, donde confluyen una serie de procesos como éste que habla de la interacción del individuo con la sociedad y las formas de interpretación y atribución de significados a las relaciones dadas que son moldeadas por supuesto por las circunstancias sociales.

Desde esta perspectiva, Vargas (*op.cit*) expresa que:

La cultura de pertenencia, el grupo en el que se está inserto en la sociedad, la clase social a la que se pertenece, influyen sobre las formas como es concebida la realidad, las cuales son aprendidas y reproducidas por los sujetos sociales (p.49)

Lo que se pretende entonces en la actualidad con el estudio de las percepciones es trascender la mera reflexión sobre las cualidades de los objetos, y más bien considerar en este hecho las circunstancias sociales en la que tales cualidades están circunscritas.

Merleau-Ponty y Cabanes (*op.cit*) exponen un planteamiento filosófico con respecto al estudio de las percepciones afirmando que la percepción es un proceso parcial donde el individuo no percibe las cosas como en un todo, puesto que las mismas están sujetas a las situaciones y perspectivas donde confluyen un conjunto de sensaciones que sin duda son variables y por tanto producen de esta manera solo una visión reducida del objeto en un momento determinado (p.6).

Siendo así entra en juego otro elemento importante para el estudio de la percepción: la *situación histórico-social* que rodea al individuo, lo cual concede a la experiencia y a su significación, una necesidad extra de comprenderla considerando la ubicación espacial y temporal, las cuales también están íntimamente ligadas a circunstancias cambiantes (Espinosa 2013, p. 21).

En definitiva, todas esas estructuras significativas constituyen la base sobre las cuales se organizan dinámicamente los elementos del entorno social lo cual permite además, la generación de otras percepciones, conceptos y juicios. Este compendio de significados puede evidenciarse en los núcleos sociales como expresiones colectivas constituidas en sistemas de categorías como por ejemplo: raza, oficio, pasatiempos, valoración de ciertos aspectos, entre otros; los cuales pueden parecer construcciones abstractas por cuanto evocan múltiples experiencias y que como lo plantea Vargas (*op.cit*) pueden guardar relaciones entre sí y representar diversos planos de elaboración conceptual y simbólica “*porque en la realidad social la cosmovisión está constituida por la integración de categorías de diferentes niveles en constante interacción*” (p. 50).



### 2.3. Definición de Términos Básicos

**Competencias de la Defensoría Universitaria:** Se refiere a las competencias que tiene para recibir y conocer denuncias, así como los reclamos realizados por los miembros de la comunidad universitaria relacionados con la infracción de derechos individuales (Ley N° 30220).

**Comunidad estudiantil:** es el conglomerado social de estudiantes que hace vida en una institución educativa de cualquier nivel (Carpizo, 2011).

**Defensor Universitario:** es un representante de los diferentes órganos universitarios cuya función es vigilar la norma en función al respeto de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria frente a actos de los diferentes órganos y servicios universitarios (Efron y Esperanza, 2007).

**Defensoría Universitaria:** es el ente encargado de vigilar la protección de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria. Funciona como mecanismo de defensa ante aquellos actos provenientes de las autoridades de la universidad que atenten o intenten atentar los derechos consagrado en las respectivas leyes (Hernández, 2017).

**Derecho estudiantil:** constituye la facultad para realizar o no alguna acción. Se ajusta al logro de un objetivo donde no se agreden preceptos morales, legales o el derecho ajeno. Están sujetos a un conjunto de normativas que regulan la sana convivencia en espacios educativos (Carpizo, 2011).

**Derechos fundamentales:** son los derechos recogidos en los textos constitucionales y tratados internacionales y que se fundamentan en los derechos humanos que al constitucionalizarse se identifican como derechos fundamentales (Carpizo, 2011).

**Gobierno Universitario:** es pues una técnica de poder, que se caracteriza por el conjunto de usos y procedimientos utilizados para lograr los objetivos más estratégicos de la institución (Paredes, 1998).

**No Competencias de la Defensoría Universitaria:** derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y alumnos y las violaciones que puedan impugnarse por otras vías ya

establecidas en la presente Ley así como en el Estatuto y los reglamentos de cada universidad (Ley N° 30220).

**Pensamiento simbólico:** es aquel que se constituye desde las diferentes estructuras ideológicas, sociales e históricas constituye una guía en este proceso de organización y significación del entorno. (Merleau-Ponty y Cabanes, 1975).

**Juicios:** aspectos del pensamiento simbólico que privilegia la elaboración de esquemas mentales que parten de la formulación general de **conceptos** que definen la cosa dada (Merleau-Ponty y Cabanes, 1975).

**Percepción:** puede definirse como el proceso cognitivo de la conciencia mediante el cual se reconoce, interpreta y atribuye significados a los elementos del entorno. Este proceso permite la elaboración de juicios en relación a las sensaciones que se desprenden de ese contacto con el mundo físico y social donde intervienen otros procesos propios de la psiquis como el aprendizaje, la memoria y la simbolización (Espinoza, 2013).

**Universidad:** institución social cuya razón de ser se concibe dentro de una sociedad organizada que distribuye y regula a su vez la dinámica de sus participaciones para cumplir mejor cada función dentro del sistema (Carpizo, 2011).

### **3. MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **3.1. Localidad y periodo de ejecución.**

Distrito de Tumbes. La investigación se realizó entre diciembre y julio de 2019.

#### **3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.**

La presente investigación es no experimental, por cuanto no existe manipulación activa de alguna variable, circunscribiéndonos a observar los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

- a) Por su finalidad:** Es básica, por cuanto está orientada a la obtención y recopilación de información para conocer y explicar la naturaleza de la gestión de la Defensoría Universitaria en la Universidad Nacional de Tumbes.

- b) Por su alcance temporal:** corresponde a un trabajo transeccional pues explora el comportamiento de las variables en un solo momento de observación.
- c) Por su amplitud:** responde a un trabajo de investigación microsociológico, pues solo atiende al análisis de la población estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes.
- d) Por su carácter:** se enfoca el trabajo a una visión cuantitativa del objeto de estudio. Por tanto, se asumió una postura descriptiva y explicativa que utilizó la estadística inferencial para explicar las variables objeto de estudio.
- e) El objeto social al que se refiere:** la investigación se configura en el campo social y del derecho, específicamente en el área del derecho administrativo y universitario.
- f) Por su naturaleza:** la investigación tiene un enfoque cuantitativo fundamentado en la medición de las variables, dimensiones e indicadores.
- g) Por su marco:** la investigación tiene dos vertientes. Por un lado considera el análisis documental de las unidades de información (registros y expedientes). Por el otro tiene un enfoque de campo pues la información también se recolectó mediante la técnica de la encuesta.
- h) Los estudios a los que dan lugar:** la investigación se orientó a dar explicación a la gestión de la Defensoría Universitaria en la Universidad Nacional de Tumbes, lo cual permitió construir información para alimentar la toma de decisiones en esta área de la gobernanza universitaria.

## **Contraste de Hipótesis Estadísticas**

### **Prueba de Comparación de Kruskal Wallis**

#### **Hipótesis Estadísticas**

**H<sub>0</sub>:** las percepciones de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función de la Defensoría Universitaria son iguales.

**H<sub>1</sub>:** las percepciones de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función de la Defensoría Universitaria son iguales difieren significativamente.

**Nivel de Confianza: 95 %.**

**Nivel de error  $\alpha$ : 5% ó 0,05**

**Toma de decisiones:** para todo p valor  $\leq 0,05$  se acepta **H<sub>0</sub>**.

### **3.3 Población, muestra y muestreo.**

Para cubrir la fase empírica que se desprende del objetivo específico 1 se consideró a la totalidad de expedientes que se centran en denuncias y reclamaciones que han formulado los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes vinculadas con la infracción de derechos individuales en el año 2018. Para tal fin no se utilizó muestreo.

Para el objetivo específico 2 la **población** estuvo constituida por la totalidad de estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes (3819 sujetos). Estos datos se solicitaron por facultad en la sede de la institución. El muestreo fue no probabilístico, intencionado y por conglomerado, al ser considerada la distribución por facultades. Los sujetos mostraron resistencia a manifestar su opinión lo cual obstaculizó el muestreo probabilístico. Aun así fue posible captar la opinión de 189 estudiantes distribuidos tal como se presentan en la tabla 3.

### **3.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

El método de recolección de información fue el hipotético deductivo, pues a partir de interrogantes, hipótesis y variables (ver anexos 1 y 2), y utilizando técnicas propias de la investigación de campo, se intentó explicar el fenómeno estudiado.

Se utilizó como técnica de recolección de la información la **encuesta**, mientras que el instrumento fue el **cuestionario** estructurado (ver anexo 3). Las categorías de respuesta fueron: **-1** Percepción negativa; **0**. Percepción Neutral; **1**. Percepción Positiva.

La **validación** del mismo se realizó por medio del **juicio de expertos** y la **confiabilidad** del cuestionario se hizo mediante el **Coefficiente Alpha de Cronbach**, para lo cual se realizó una prueba piloto a 30 sujetos de la muestra. El valor del alpha de Cronbach, conjunto fue de 0,916; que es confiable (ver anexo 4).

### **3.5 Plan de procesamiento y análisis de datos.**

Para el análisis de la información recolectada se siguió un enfoque numérico descriptivo. El vaciado de los datos se realizó en la hoja de cálculo Excel para Windows. Seguidamente los datos fueron sometidos a un tratamiento estadístico descriptivo (frecuencias, modas, medias y medianas) así como de dispersión (desviación estándar), en el caso del instrumento y sus ítems. Se construyeron tablas e histogramas de frecuencia.

Para establecer la comparación de las percepciones con base en las variables y dimensiones, se procedió a realizar un análisis estadístico inferencial. Por el carácter del muestreo no probabilístico e intencionado se utilizó la prueba no paramétrica de comparación de Kruskal Wallis. Para las pruebas de hipótesis estadísticas se utilizó un valor significativo de contraste de  $p < 0,05$ . Como software de apoyo se utilizó el SPSS 18.0.

## 4. RESULTADOS

Los resultados obtenidos a partir de la recolección de información se presentan en tablas y gráficos de manera de resumir los datos por variables y dimensiones.

### Descripción de los Informantes

**Tabla 1.** Estadísticos de edad y años en la universidad de los Informantes.

Aspecto	Media	Desv. típ.
Edad de los informantes	19,57	2,853
Años en la Universidad Nacional de Tumbes	2,52	1,394

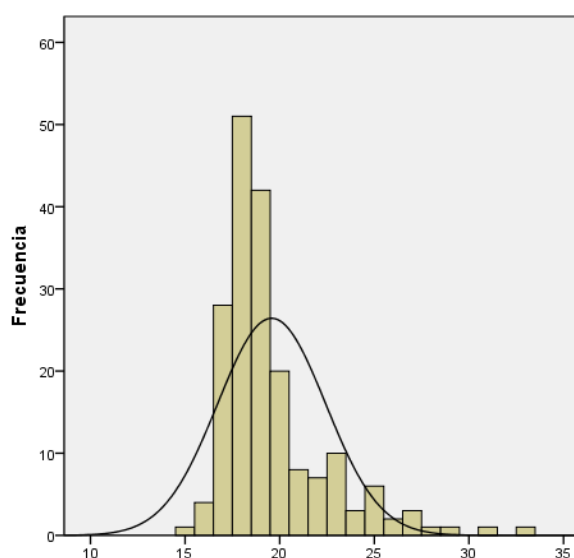


Figura 1. Distribución de frecuencias para la Edad de los informantes.

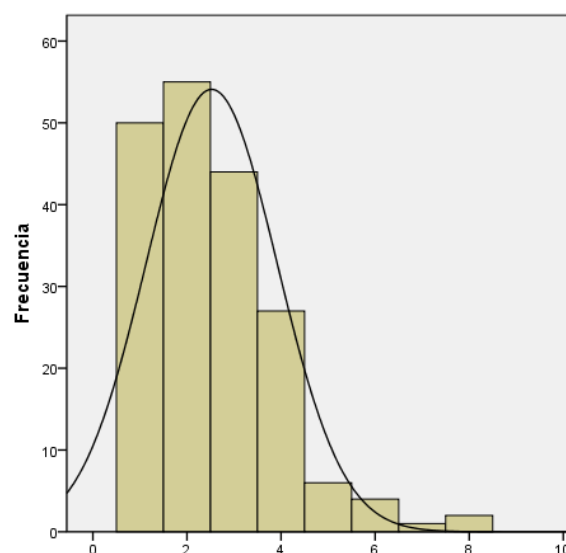


Figura 2. Distribución de frecuencias para Años en la Universidad Nacional de Tumbes.

**Tabla 2.** Estadísticos de sexo de los Informantes.

Aspecto	Masculino	Femenino
Sexo de los informantes	35,4%	64,6%

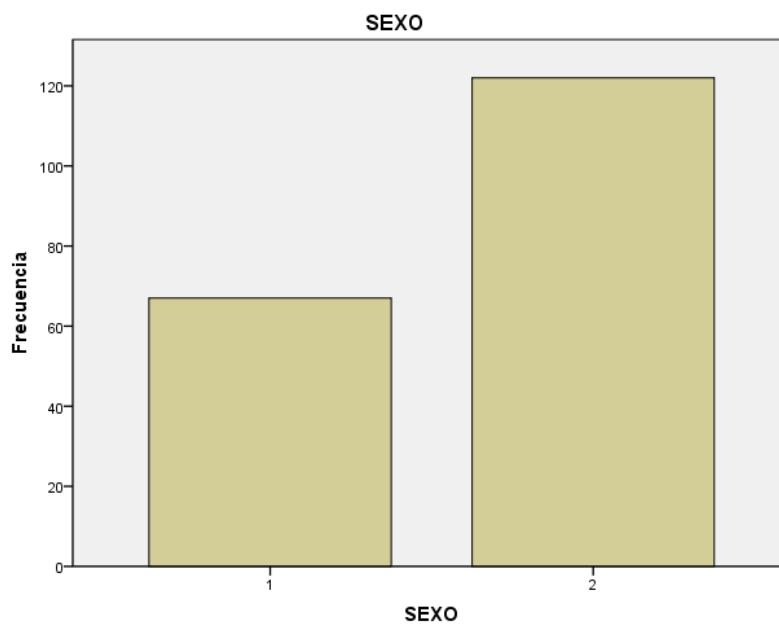
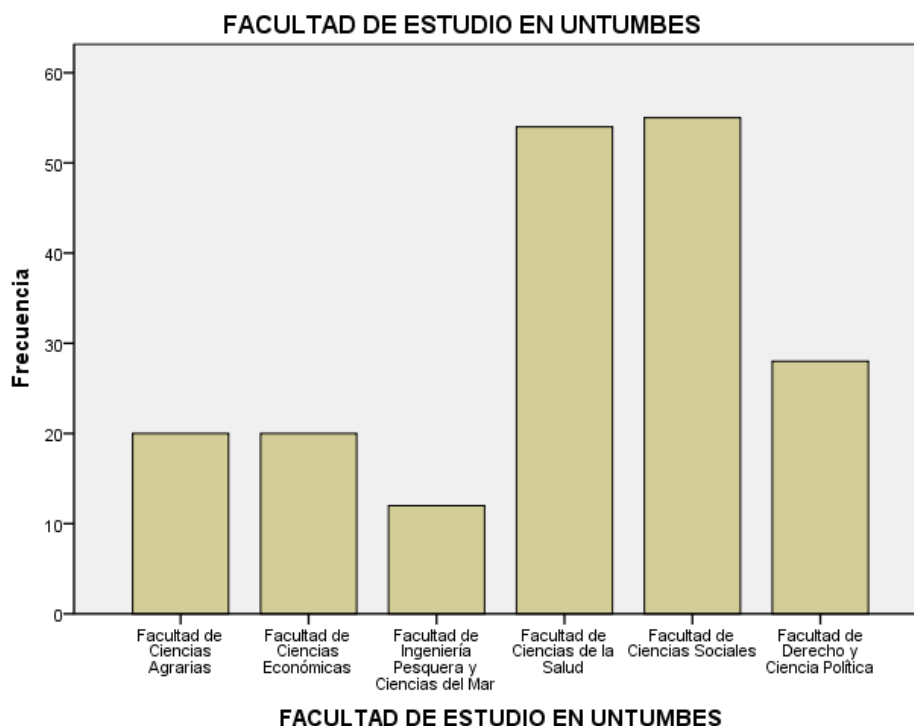


Figura 3. Distribución de frecuencias para el de sexo de los Informantes.

**Tabla 3.** Estadísticos de la Facultad de Adscripción de los informantes.

<b>FACULTAD DE ESTUDIO EN UNTUMBES</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Facultad de Ciencias Agrarias	20	10,6
Facultad de Ciencias Económicas	20	10,6
Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar	12	6,3
Facultad de Ciencias de la Salud	54	28,6
Facultad de Ciencias Sociales	55	29,1
Facultad de Derecho y Ciencia Política	28	14,8
Total	189	100,0



**Figura 4.** Distribución de frecuencias para Facultad de Adscripción de los informantes.

### **La Tipología de las Quejas / Reclamos que han formulado los miembros de la Comunidad Estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes – Año 2018**

A continuación se presentan los resultados correspondientes a la tipología de las quejas o reclamos que han formulado los miembros de la Comunidad Estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes. Se consideró como base el informe de la Defensoría Universitaria para el año 2018 por ser el primer documento donde se sistematizan los procedimientos realizados por esta instancia.

**Tabla 5:** Resumen de casos presentados ante la Defensoría Universitaria – Año 2018.

<b>TIPO DE CASO</b>			<b>TOTAL</b>
<b>PETICIÓN DE INFORMACIÓN</b>	<b>QUEJA / RECLAMO</b>	<b>SUGERENCIAS</b>	<b>CASOS ATENDIDOS</b>
54	52	09	115

**Tabla 6.** Tipología de los reclamos estudiantiles.



<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Problemas de registro académico	15	28,8
Malestar con el docente	9	17,3
Problema con el pago de la matrícula	22	42,3
Problemas de suspensión de matrícula	3	5,8
Malestar con las condiciones físicas del aula de clases	1	1,9
Hurto dentro del aula	1	1,9
Retraso en la entrega del carnet universitario	1	1,9
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 7.** Resumen del tipo de reclamos según su naturaleza.

<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Reclamos por procedimientos administrativos	41	78,8
Reclamos por el accionar del docente	9	17,3
Reclamo por condiciones físicas y seguridad en Untumbes	2	3,8
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

### **La Percepción de los Miembros de la Comunidad Estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la Función del Defensor Universitario**

#### **Dimensión Conocimiento**

**Tabla 8.** Estadísticos de la Dimensión Conocimiento: Cómo percibe Usted los siguientes aspectos ...

<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>	<b>Moda</b>
1	Propósito de la Defensoría Universitaria.	-0,16	0,778	-1
2	Competencias de la Defensoría Universitaria.	-0,41	0,706	-1
3	Cantidad de trámites para la reclamación de derechos ante la Defensoría Universitaria.	-0,5	0,633	-1

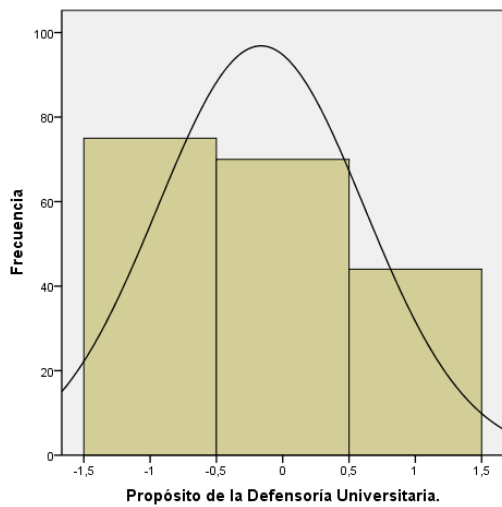


Figura 6. Distribución de frecuencias para el ítem ... Propósito de la Defensoría Universitaria.

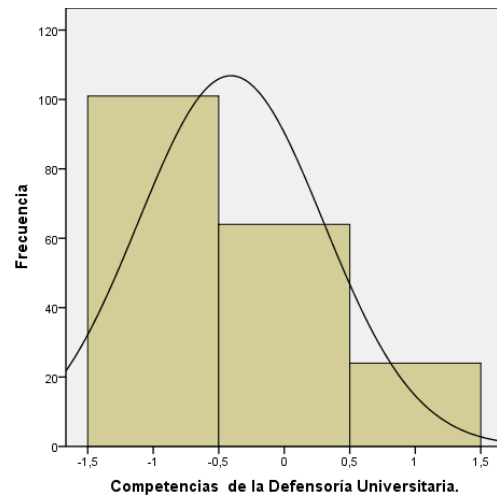


Figura 7. Distribución de frecuencias para el ítem ... Competencias de la Defensoría Universitaria.

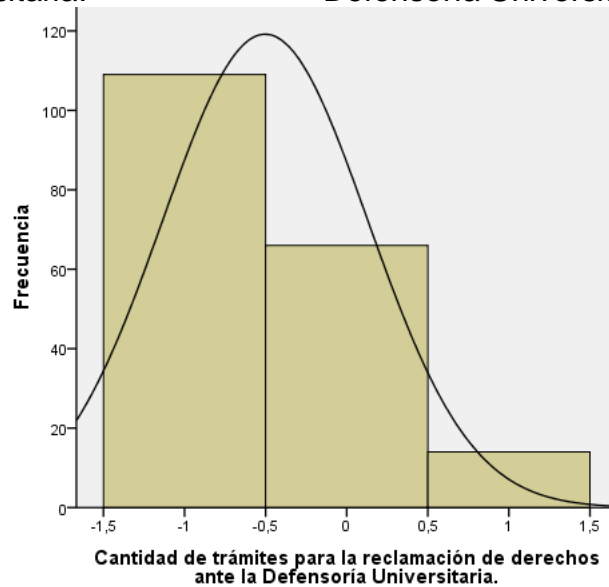


Figura 8. Distribución de frecuencias para el ítem ... Cantidad de trámites para la reclamación de derechos ante la Defensoría Universitaria.

## Dimensión Derecho

**Tabla 9.** Estadísticos de la Dimensión Derecho: Cómo percibe Usted los siguientes aspectos ...

N°	ITEMS	Media	Desv. típ.	Moda
4	Resguardo de los derechos de los miembros de la comunidad estudiantil por parte de la Defensoría Universitaria.	-0,53	0,757	-1
5	Recolección de las denuncias y reclamaciones que formulan los miembros de la Comunidad Estudiantil vinculadas con la infracción de derechos individuales por parte de la Defensoría Universitaria.	-0,5	0,687	-1
6	Emisión de recomendaciones formuladas para el cumplimiento de la Ley, Estatuto y Reglamentos de la Universidad a los miembros de la Comunidad que infrinjan los derechos individuales por parte de la Defensoría Universitaria.	-0,63	0,763	-1
7	Propuestas por parte de la Defensoría Universitaria a los Órganos de Gobierno de la modificación de normas internas que atenten contra el Estado Constitucional de Derecho.	-0,51	0,624	-1
8	Práctica de la vigilancia por parte de la Defensoría Universitaria del principio de autoridad responsable.	-0,52	0,722	-1

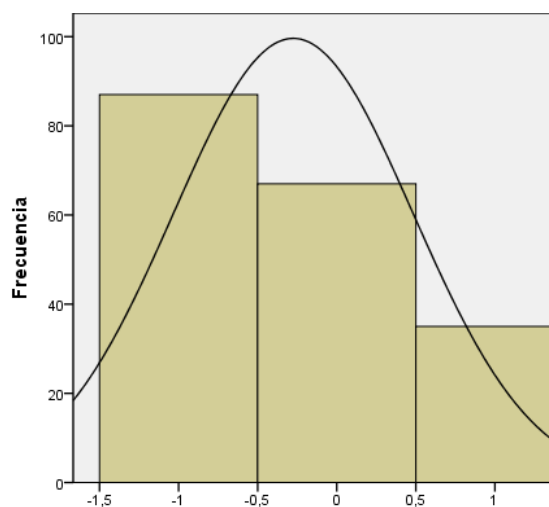


Figura 9. Distribución de frecuencias para el ítem ... Resguardo de los derechos de los miembros de la comunidad estudiantil por parte de la Defensoría Universitaria.

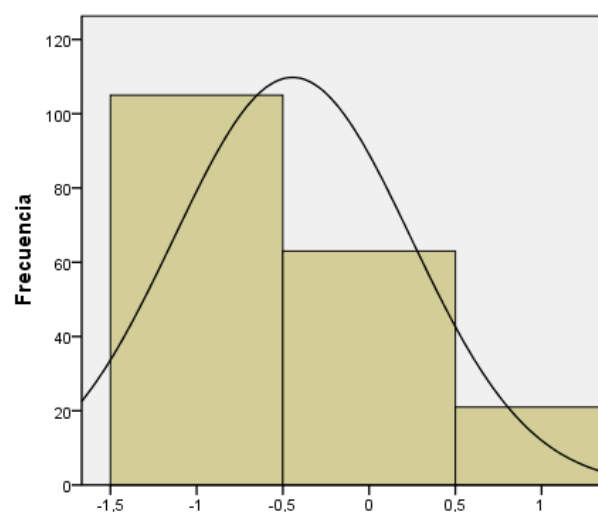


Figura 10. Distribución de frecuencias para el ítem ... Recolección de las denuncias y reclamaciones que formulan los miembros de la Comunidad Estudiantil vinculadas con la infracción de derechos individuales por parte de la Defensoría Universitaria.

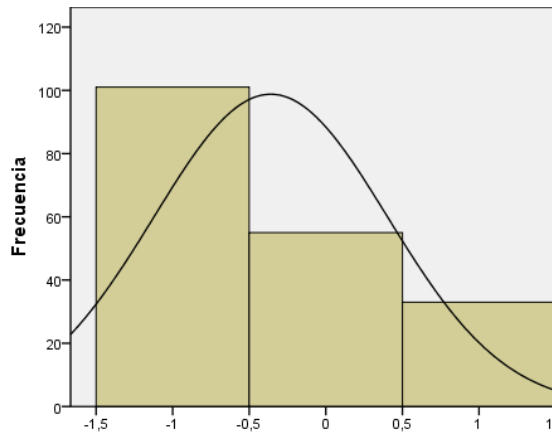


Figura 11. Distribución de frecuencias para el ítem ....  
Recepción de recomendaciones formuladas para el cumplimiento de la Ley, Estatuto y Reglamentos de la Universidad a los miembros de la Comunidad que infrinja los derechos individuales por parte de la Defensoría Universitaria.

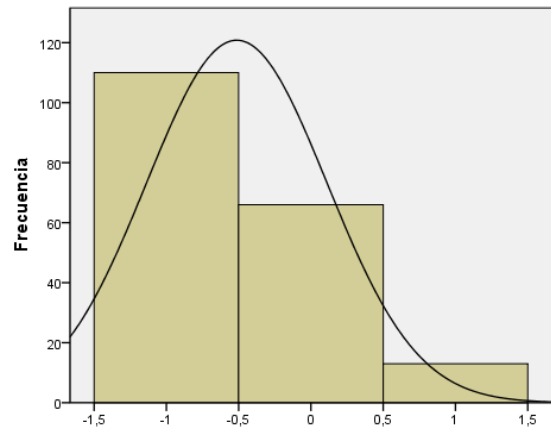


Figura 12. Distribución de frecuencias para el ítem ....  
Propuestas por parte de la Defensoría Universitaria a los Órganos de Gobierno de la modificación de normas internas que atenten contra el Estado Constitucional de Derecho.

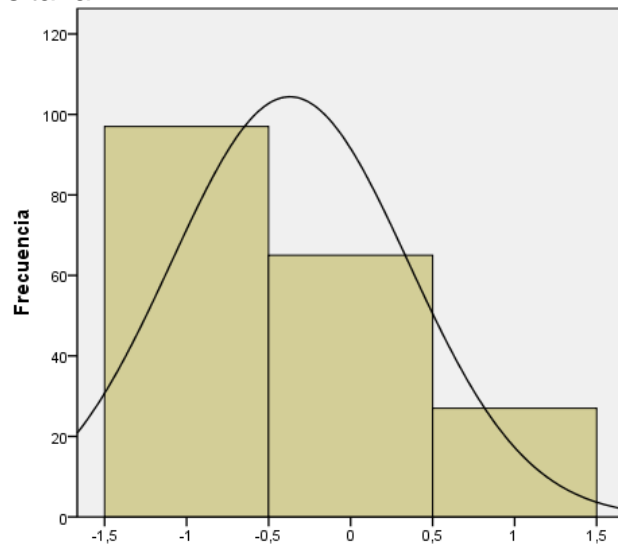


Figura 13. Distribución de frecuencias para el ítem ...  
Práctica de la vigilancia por parte de la Defensoría Universitaria del principio de autoridad responsable.

## Dimensión Justicia

**Tabla 10.** Estadísticos de la Dimensión Justicia: Cómo percibe Usted los siguientes aspectos ...

N°	ITEMS	Media	Desv. típ.	Moda
9	Búsqueda de justicia ante la Defensoría Universitaria.	-0,13	0,778	0
10	Accionar imparcial de la Defensoría Universitaria.	-0,61	0,713	-1

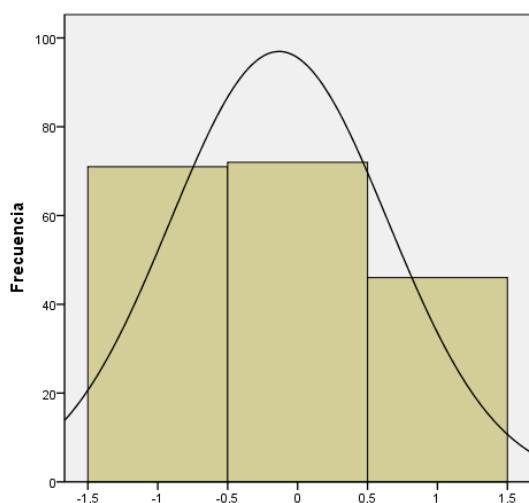


Figura 14. Distribución de frecuencias para el ítem .... Búsqueda de justicia ante la Defensoría Universitaria.

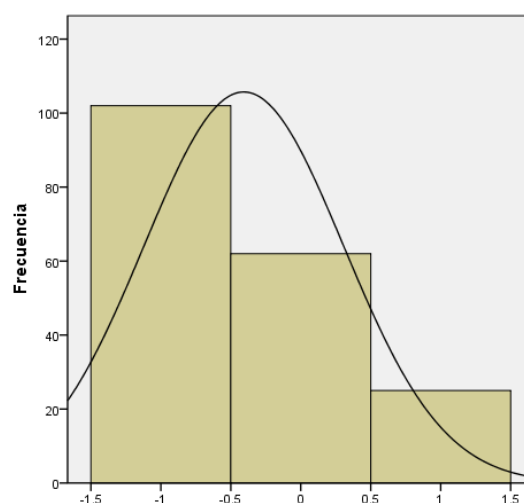


Figura 15. Distribución de frecuencias para el ítem .... Accionar imparcial de la Defensoría Universitaria.

## Dimensión Autoridad

**Tabla 11.** Estadísticos de la Dimensión Autoridad: Cómo percibe Usted los siguientes aspectos ...

N°	ITEMS	Media	Desv. típ.	Moda
11	Reconocimiento de la autoridad de la Defensoría Universitaria.	-0,56	0,741	-1

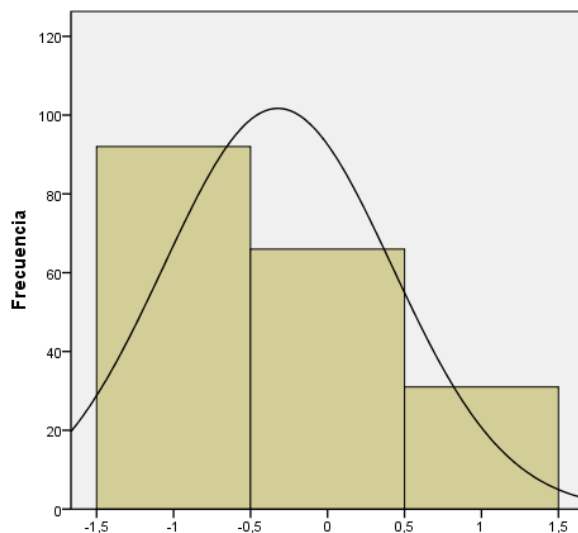


Figura 16. Distribución de frecuencias para el ítem ... Reconocimiento de la autoridad de la Defensoría Universitaria.

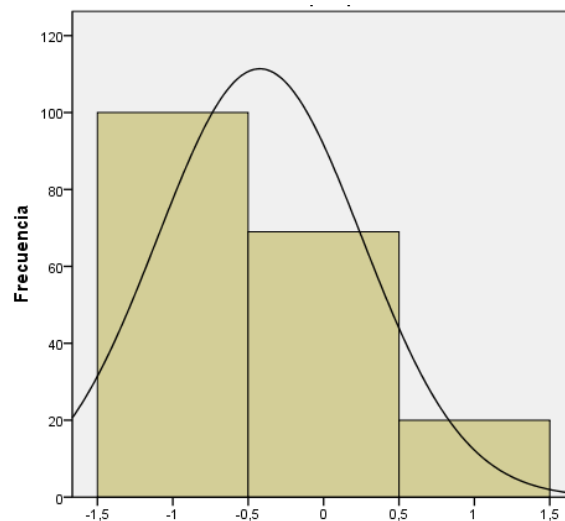


Figura 17. Distribución de frecuencias para el ítem ... Práctica de la autoridad por parte de la Defensoría Universitaria.

### Dimensión Poder

**Tabla 12.** Estadísticos de la Dimensión Poder: Cómo percibe Usted los siguientes aspectos ...

N°	ITEMS	Media	Desv. típ.	Moda
13	Poder de la Defensoría Universitaria dentro de la Universidad.	-0,26	0,723	-1

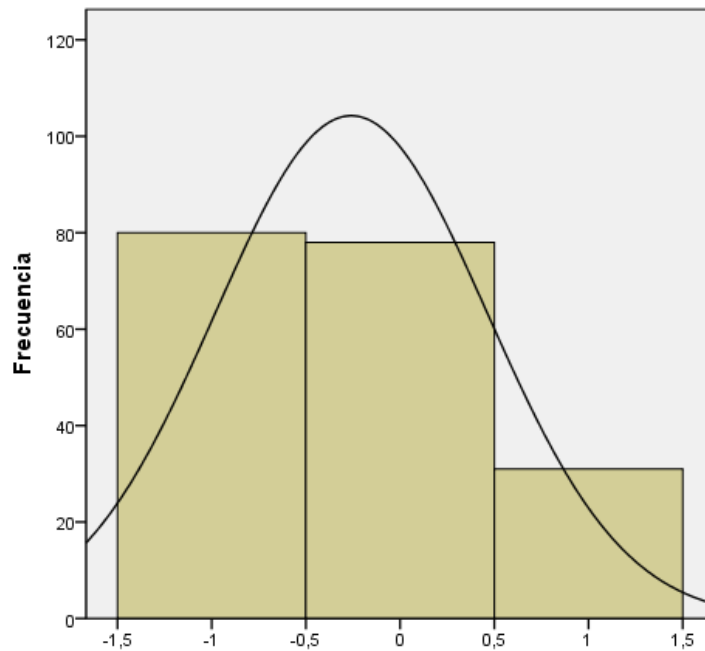


Figura 18. Distribución de frecuencias para el ítem ... Poder de la Defensoría Universitaria dentro de la Universidad.

### Dimensión Humanismo

**Tabla 13.** Estadísticos de la Dimensión Humanismo: Cómo percibe Usted los siguientes aspectos ...

N°	ITEMS	Media	Desv. típ.	Moda
14	Reconocimiento de la importancia del estudiante para la Defensoría Universitaria.	-0,16	0,769	0 / -1
15	Solución a las denuncias estudiantiles por parte de la Defensoría Universitaria.	-0,32	0,688	-1

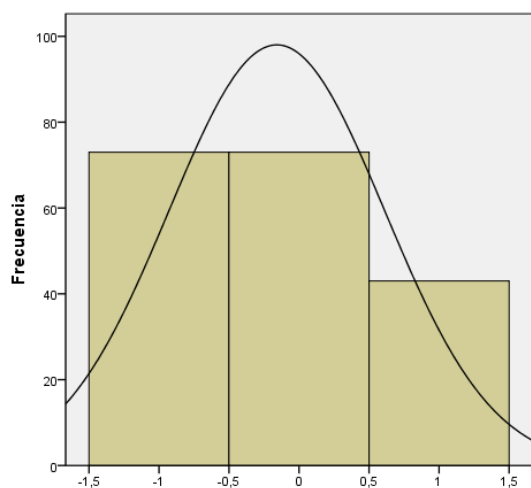


Figura 19. Distribución de frecuencias para el ítem ... Reconocimiento de la importancia del estudiante para la Defensoría Universitaria.

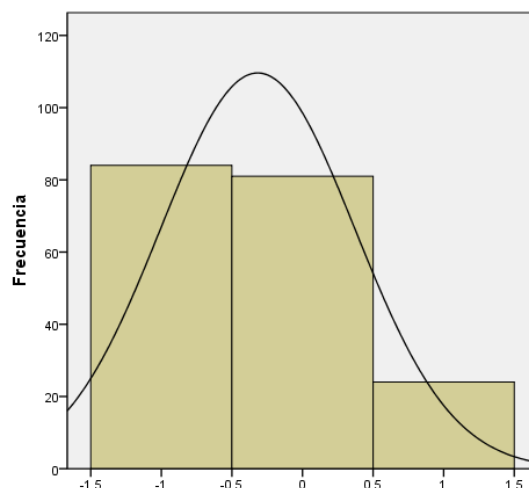


Figura 20. Distribución de frecuencias para el ítem ... Solución a las denuncias estudiantiles por parte de la Defensoría Universitaria.

### Dimensión Burocracia

**Tabla 14.** Estadísticos de la Dimensión Burocracia: Cómo percibe Usted los siguientes aspectos ...

N°	ITEMS	Media	Desv. típ.	Moda
16	Trámites necesarios para la recepción de la reclamación o denuncia ante la Defensoría Universitaria.	-0,52	0,692	-1
17	Tiempos de respuesta a los reclamos de la comunidad estudiantil por parte de la Defensoría Universitaria.	-0,54	0,605	-1
18	Procesos de notificaciones a las partes por parte de la Defensoría Universitaria.	-0,5	0,641	-1



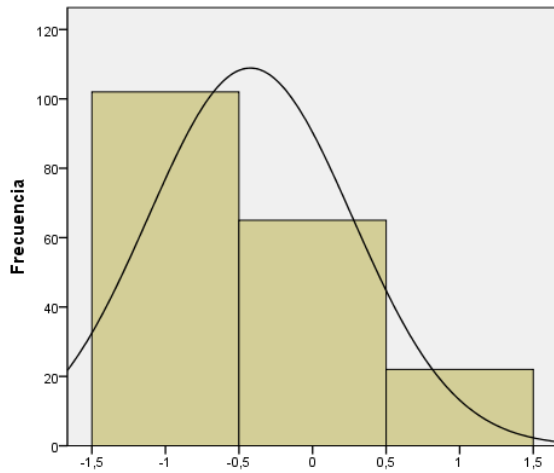


Figura 21. Distribución de frecuencias para el ítem ... Trámites necesarios para la recepción de la reclamación o denuncia ante la Defensoría Universitaria.

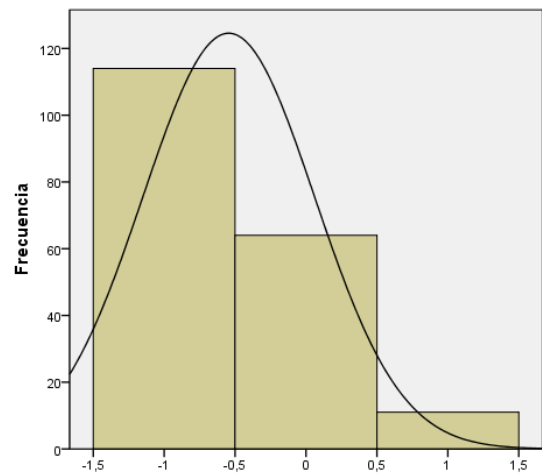


Figura 22. Distribución de frecuencias para el ítem ... Tiempos de respuesta a los reclamos de la comunidad estudiantil por parte de la Defensoría Universitaria.

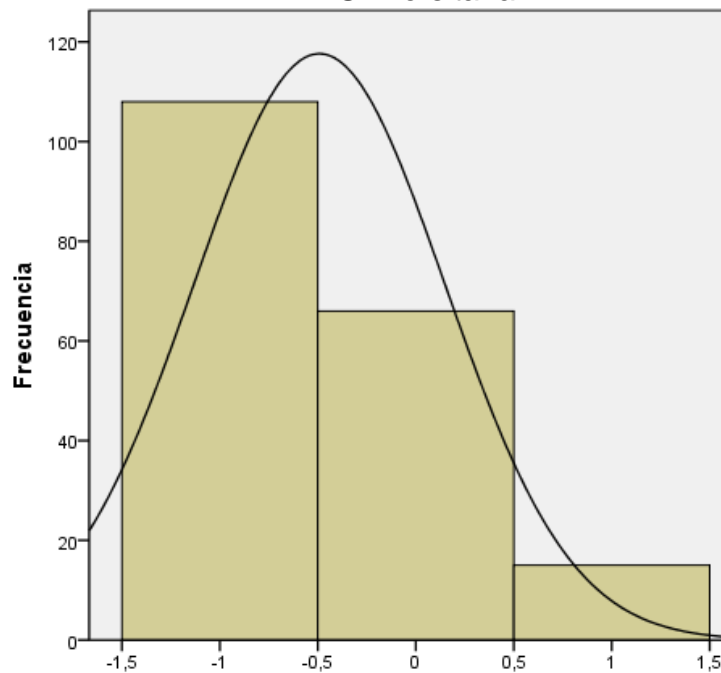


Figura 23. Distribución de frecuencias para el ítem ... Procesos de notificaciones a las partes por parte de la Defensoría Universitaria.

**Tabla 15.** Resumen estadístico de las variables y dimensiones de la investigación.

VARIABLE	MEDIA	DS	DIMENSIÓN	MEDIA	DS	MODA
Percepción de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función del Defensor Universitario	-0,4	0,70	Conocimiento	-0,4	0,7	-1
			Derecho	-0,37	0,7	-1
			Justicia	-0,39	0,746	-1
			Autoridad	-0,59	0,709	-1
			Poder	-0,26	0,723	-1
			Humanismo	-0,24	0,7285	-1
			Burocracia	-0,52	0,6	-1

**Comparación entre la percepción de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función de la Defensoría Universitaria**

**Contraste de Hipótesis Estadísticas**

**Prueba de Comparación de Kruskal Wallis**

**Hipótesis Estadísticas**

**H<sub>0</sub>:** las percepciones de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función de la Defensoría Universitaria son iguales.

**H<sub>1</sub>:** las percepciones de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función de la Defensoría Universitaria son iguales difieren significativamente.

**Nivel de Confianza: 95 %. Nivel de error  $\alpha$ : 5% ó 0,05**

**Tabla 16. Resultados de la Prueba No Paramétrica de Kruskal Wallis.**

	DIMENSIÓN CONOCIMIENTO	DIMENSIÓN DERECHOS	DIMENSIÓN JUSTICIA	DIMENSIÓN AUTORIDAD	DIMENSIÓN PODER
<b>X<sup>2</sup>*</b>	39,080	25,073	40,067	32,908	18,527
<b>Sig.**</b>	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002

\* El Coeficiente es Chi<sup>2</sup> de Pearson. \*\* Significancia. \*\*\* Valor de probabilidad significativo al 0,05.

## 5. DISCUSIÓN

### Descripción de los Informantes

La edad de los informantes fue  $19 \pm 2,853$  años, correspondiendo a una edad común de estudiantes universitarios a nivel mundial. Son estudiantes que tienen  $2,52 \pm 1,394$  años en la Universidad Nacional de Tumbes, por lo que se encuentran cursando en su mayoría el tercer año o ciclos superiores al sexto semestre. Esta información es importante porque resultan ser sujetos que ya han transitado un poco más de la mitad de su estancia en la universidad, por lo cual tienen cierta experiencia en los procesos universitarios. En cuanto al sexo el 35,4% resultó ser masculino y 64,6% corresponden al sexo femenino. Estos porcentajes resaltan la participación de las mujeres en la educación universitaria, donde son notoriamente prevaletentes en cuanto a frecuencia.

A partir del muestreo intencionado fue posible encuestar a 189 estudiantes. Es necesario decir que por la sensación de protección estudiantil no todos ellos accedieron participar en el estudio. Esta es la razón por la cual se realizó un muestreo no probabilístico e intencionado. Los estudiantes que más participaron fueron los de la Facultad de Ciencias Sociales (29,1 %), seguidos por los de la Facultad de Ciencias de la Salud (28,6 %). La Facultad de Derecho y Ciencia Política contó con el 14,8 %. Las Facultades de Ciencias Agrarias y Ciencias Económicas tuvieron cada una un 10,6%. En la Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar fue donde menos estudiantes pudieron ser encuestados (6,3%). La participación sugiere que existe mucha apatía o temor con respecto al opinar sobre un tema que implica posicionarse ante un ente de gobierno de la Universidad Nacional de Tumbes.

### **La Tipología de las Quejas / Reclamos que han formulado los miembros de la Comunidad Estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes – Año 2018**

A continuación se presentan la discusión correspondiente a la tipología de las quejas o reclamos que han formulado los miembros de la Comunidad Estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes. Se reitera que se consideró como base el informe de la Defensoría Universitaria para el año 2018 por ser el primer documento donde se sistematizan los procedimientos realizados por esta instancia.

La revisión del informe revela la existencia de 115 casos estudiantiles los cuales fueron atendidos por la Defensoría Universitaria. Estos casos se discriminan en 52 quejas o reclamos, 54 peticiones de información y 9 sugerencias sobre el accionar básicamente administrativo universitario (ver tabla 5).

En la tabla 6 se procedió a discriminar las causas de las quejas estudiantiles. Se encontró que el problema con el pago de la matrícula ocupa el 43,3% de las mismas, siendo el aspecto que mayor malestar genera en los estudiantes. Los problemas de registro académico (28,8%) ocupan el segundo lugar, y están vinculados a dificultades de registro en los cursos y su posterior imposibilidad de recibir calificaciones al estar fuera de las nóminas de clases. El malestar con el docente, ya sea por calificaciones o presuntos malos tratos ocupa un 17,3% de los casos. Otro problema de índole administrativo es el de suspensión de matrícula (5,8%), aspecto que limita la participación y continuidad de los estudiantes en sus estudios. Tres aspectos más resultaron con poca incidencia (1,9% cada uno). Estos son el malestar con las condiciones físicas del aula de clases, hurtos dentro del aula y el retraso en la entrega del carnet universitario.

La tabla 7 presenta un resumen donde fueron agrupados los reclamos de acuerdo a la naturaleza de los mismos. Se observó que los reclamos por procedimientos administrativos abarcan el 78,8% de los casos. El 17,3% de las quejas corresponden a reclamos por el accionar del docente. Los reclamos por condiciones físicas y seguridad en Untumbes representan el 3,8%. Se observa a partir de estos números que existe un cuestionamiento de los procesos administrativos estudiantiles vinculados a inscripción y registro de calificaciones. Llama la atención que estas quejas surgen ante el accionar burocrático universitario, lo cual rompe la idea del enfrentamiento del estudiante con el docente, malestar este que solo abarca el 17,3% de los casos. Resulta relevante que las quejas poco toman en cuenta las condiciones físicas y de seguridad, lo cual indica conformidad y poca afectación por estos aspectos. En sí es evidente la molestia estudiantil principalmente por la manera en que se conducen los trámites automatizados de inscripción y emisión de nóminas por cursos, lo que genera dificultades para el registro de calificaciones posterior.

## **La Percepción de los Miembros de la Comunidad Estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la Función del Defensor Universitario**

### **Dimensión Conocimiento**

La percepción sobre el propósito de la Defensoría Universitaria presenta una media de  $-0,16 \pm 0,778$ . Tal valor indica una valoración neutral que sugiere poca claridad en cuanto al propósito de la Defensoría Universitaria como instancia veedora del cuidado de los derechos de los estudiantes en pro de garantizar el ejercicio responsable de la autoridad. Tal situación es preocupante porque denota apatía, indiferencia y desconocimiento ante este ente. Sin embargo la moda es -1 lo cual indica un mayor porcentaje de respuestas negativas ante la consulta, situación que expresa una percepción negativa. La moda pareciera ser mejor indicador de la percepción que el promedio y coloca un cuestionamiento inicial sobre el propósito de la Defensoría.

La percepción de las competencias de la Defensoría Universitaria registra un promedio de  $-0,41 \pm 0,706$ . Al igual que con el ítem anterior la percepción de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes es neutral. Sin embargo nuevamente la moda es -1. Este valor da connotación negativa a la percepción. La ley señala que la Defensoría es competente para saber de las denuncias y reclamos que hagan los estudiantes universitarios vinculados con la vulneración de sus derechos. Habría que explorar las fuentes de molestia de los estudiantes tanto por el propósito como la competencia de la defensoría.

La percepción sobre la cantidad de trámites para la reclamación de derechos ante la Defensoría Universitaria ( $-0,5 \pm 0,633$ ) indica en promedio la primera percepción neta negativa, coincidiendo con el la moda (-1). En tal sentido los trámites se perciben como algo engorroso y de cuidado que no es bien visto por los estudiantes.

Los gráficos de los tres ítems de esta dimensión conocimiento se presentan en las figuras 6, 7 y 8.

### **Dimensión Derecho**

La consulta sobre el resguardo de los derechos de los miembros de la comunidad estudiantil por parte de la Defensoría Universitaria ( $-0,53 \pm 0,757$ ) indica una percepción neutral, que es coincidente con la moda (-1), la cual expresa un parecer negativo.

De hecho existe también una percepción negativa con base en la moda (-1) acerca de la recolección de las denuncias y reclamaciones que formulan los miembros de la Comunidad Estudiantil vinculadas con la infracción de derechos individuales por parte de la Defensoría Universitaria. En este caso existe coincidencia con el promedio ( $-0,5 \pm 0,687$ ). Es de hacer notar que la formulación de reclamos se realiza de manera indirecta a través del sistema virtual de atención al estudiante, por lo que no existe un trato directo al menos al inicio del reclamo. Esta impersonalización de la recolección es vista de manera negativa por los estudiantes.

La emisión de recomendaciones formuladas para el cumplimiento de la Ley, Estatuto y Reglamentos de la Universidad a los miembros de la Comunidad que infrinjan los derechos individuales por parte de la Defensoría Universitaria presenta también una valoración negativa ( $-0,63 \pm 0,763$ ). La moda respalda este parecer (-1). Se percibe que la Defensoría no toma cartas en el asunto y no aplica los normativos a los miembros de la comunidad universitaria que presuntamente violentan los derechos estudiantiles. A esto contribuye el hecho de no poder generar resoluciones vinculantes de obligatorio cumplimiento.

En este sentido las propuestas por parte de la Defensoría Universitaria a los Órganos de Gobierno de la modificación de normas internas que atenten contra el Estado Constitucional de Derecho son percibidas negativamente ( $-0,51 \pm 0,624$ ), situación que se refleja en la moda (-1). Esto pareciera ser consecuencia de lo anterior puesto que no existe recomendación sino se ha realizado la formalización del reclamo.

La práctica de la vigilancia por parte de la Defensoría Universitaria del principio de autoridad responsable exhibe una percepción similar ( $-0,52 \pm 0,722$ ) (Moda: -1). Al igual que en los dos ítems anteriores se percibe como negativa la vigilancia que ejerce este ente universitario.

El hecho de que la mayor frecuencia de las respuestas (la moda) sea negativa pone de manifiesto el no reconocimiento generalizado de la Defensoría como órgano que vele por el derecho estudiantil, razón parcial de su competencia. En este sentido la dimensión derecho, orientada al resguardo de los intereses reconocidos de los alumnos es cuestionada de parte de estos básicamente por lo operativo de su accionar. Esto resalta el hecho de que es suficiente elaborar la norma, si no también generar un ámbito procedimental que facilite su empleo y ejecutoria.

Los gráficos de los tres ítems de esta dimensión conocimiento se presentan en las figuras 9, 10, 11, 12 y 13.

### **Dimensión Justicia**

La dimensión búsqueda de justicia ante la Defensoría Universitaria ( $-0,13 \pm 0,778$ ) (Moda: 0) muestra una percepción neutral (ver figura 14) que indica una desconfianza ante el ente como órgano de justicia. Evidentemente la dimensión derecho condiciona esta percepción.

Ante esta situación la exploración del accionar imparcial de la Defensoría Universitaria es mal visto (ver figura 15), lo que se expresa a través de una percepción negativa ( $-0,61 \pm 0,713$ ) (Moda: -1). Existe encubierta en esta percepción la condición de minusvalía estudiantil ante actores universitarios de mayor peso específico en el accionar universitario. Esto deja entrever una sensación de vulnerabilidad en el seno de la comunidad universitaria.

### **Dimensión Autoridad**

En lo concerniente al reconocimiento de la autoridad de la Defensoría Universitaria existe un pronunciamiento neutral ( $-0,56 \pm 0,741$ ) (Moda: -1), como manifestación de percepción (ver figura 16). La ausencia de una percepción positiva indirectamente cuestiona la autoridad y la práctica (ver figura 17) de esa autoridad ( $-0,62 \pm 0,677$ ) (Moda: -1). De esta forma la autoridad de la Defensoría es algo que aún dista de ser la ideal y de gozar del reconocimiento de la comunidad estudiantil.

### **Dimensión Poder**

Los ítems discutidos anteriormente crean un preámbulo sobre el poder de la Defensoría Universitaria dentro de la Universidad. La consulta sobre el ítems y la dimensión resultó neutral ( $-0,26 \pm 0,723$ ) y aunque la moda no es coincidente (Moda: -1), la figura (ver figura 18), ilustra la paridad existente en términos de frecuencias. Lo anterior indica que no existe una idea de poder alrededor de esta instancia y que su presencia resulta más simbólica que operativa tal como lo expresó la consulta sobre autoridad.

### **Dimensión Humanismo**

El reconocimiento de la importancia del estudiante para la Defensoría Universitaria no es ni bien ni mal percibido por los encuestados. Esta expresión de neutralidad ( $-0,16 \pm 0,769$ ; Modas: 0 / -1) es vista como si la figura del estudiante aparece en los registros pero realmente no es valorada. Por tal motivo el estudiante no se siente reconocido por el sistema.

En este sentido, la percepción sobre la solución a las denuncias estudiantiles por parte de la Defensoría Universitaria es neutral ( $-0,16 \pm 0,769$ ; Moda: -1). No se cree realmente que la Defensoría de soluciones a las denuncias estudiantiles y que esto es engorroso en términos de derecho. Las figuras 19 y 20 ilustran las distribuciones de frecuencias para los ítems de esta dimensión.

### **Dimensión Burocracia**

En cuanto a la dimensión burocracia se exploró en primer lugar lo correspondiente a la percepción sobre los trámites necesarios para la recepción de la reclamación o denuncia ante la Defensoría Universitaria. Los estudiantes perciben de manera negativa los procedimientos de reclamo ( $-0,52 \pm 0,692$ ; Moda: -1).

Los tiempos de respuesta a los reclamos de la comunidad estudiantil por parte de la Defensoría Universitaria también son percibidos negativamente ( $-0,54 \pm 0,605$ ; Moda: -1). Los tiempos de respuesta extendidos pueden ser factor de desconfianza para con el sistema de denuncia. Si se considera que los plazos universitarios son cortos, los retrasos en la respuesta de la defensoría convierten el procedimiento en algo simplemente simbólico.



La consulta de la percepción sobre los procesos de notificaciones a las partes por parte de la Defensoría Universitaria también es negativa ( $-0,5 \pm 0,641$ ; Moda: -1). El promedio y la moda coinciden en esta expresión de neutralidad. Las figuras siguientes ilustran la percepción negativa prevaleciente en esta dimensión.

En la tabla 15 se muestra el resumen de las percepciones por dimensión para la variable analizada. Se observa que el promedio conjunto de las dimensiones es de  $-0,4 \pm 0,641$ . Este valor indica una percepción neutral. Sin embargo, la moda prevaleciente es -1. En este punto es necesario reconocer el mejor papel que desempeña la moda como indicador de las percepciones. En tal sentido, y con base en la moda, podría decirse que prevalece una percepción negativa con respecto a la Defensoría Universitaria.

### **Comparación entre la percepción de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función de la Defensoría Universitaria**

La comparación entre las percepciones de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función de la Defensoría Universitaria se muestra en la tabla 16. Se encontró que para la dimensión **Conocimiento** ( $X^2$ : 39,080;  $p$ : 0,000;  $p \leq 0,05$ ), existen diferencias significativas en cuanto a las percepciones. De igual manera, las dimensiones **Derechos** ( $X^2$ : 25,073;  $p$ : 0,000;  $p \leq 0,05$ ), **Justicia** ( $X^2$ : 40,067;  $p$ : 0,000;  $p \leq 0,05$ ), **Autoridad** ( $X^2$ : 32,908;  $p$ : 0,000;  $p \leq 0,05$ ), y **Poder** ( $X^2$ : 18,527;  $p$ : 0,002;  $p \leq 0,05$ ), también presentan diferencias significativas.

Los valores de probabilidad calculados en todas las dimensiones ( $p \leq 0,05$ ), determinan el rechazo de la hipótesis nula de igualdad de las percepciones entre los miembros de la comunidad estudiantil. El rechazo de la hipótesis nula impone la aceptación de la hipótesis alternativa. Para esta investigación existen evidencias estadísticas para decir que la percepción de los estudiantes acerca de la función de la Defensoría Universitaria es negativa y además varía entre ellos.

Estos resultados difieren de lo reportado por Ordoñez (2016) en la Universidad de Guayaquil, donde se reportó una valoración positiva de la misma siempre y cuando se ajustase a sus competencias.

Sin embargo, son coincidentes con lo reportado por Romero et al (2016) con respecto a la Defensoría Universitaria de la Universidad de Sevilla, España, donde se consiguió que la experiencia de los estudiantes con la Defensoría Universitaria condiciona su percepción.

También el trabajo de Fuentes et al (2017) permite identificar aspectos coincidentes en cuanto a las dimensiones derecho, justicia y burocracia. Camacho y Gómez (2017) también señalan la necesidad de promover una serie de acercamientos al tratamiento de posibles mecanismos de protección de los derechos humanos. Ambos trabajos reportan que en México las defensorías rara vez trascienden de la recepción de reclamos situación que pareciera describir lo que ocurre en la Universidad Nacional de Tumbes.

Hernández (2017) observó unas circunstancias similares en Veracruz, México y resaltó la necesidad de rescatar la figura de la Defensoría como instancia de aclaración y resolución de reclamos que formulan los estudiantes. Esto sería coherente con lo planteado por Leidenfrost et al (2017) al señalar que estas instituciones aún se encuentran en fases incipientes de consolidación en Latinoamérica y por tanto sus avances son lentos.

Aguiar (2015) en su trabajo *Las Defensorías en Sud América, más interrogantes que respuestas*, resaltaba este problema lo cual pareciera estar basado en el contexto político que da soporte a las defensorías. Ella destaca el hecho de que las defensorías surgen en el marco de la defensa de los derechos humanos, algo muy común en Latinoamérica, pero que entre su concepción, praxis y alcances de este organismo, existen muchas brechas, cuestión por la que apenas se visualizan los primeros avances de este tipo de entes en el accionar universitario y que las normativas y procedimientos distan mucho de una situación ideal.

## **6. CONCLUSIONES**

En cuanto a la caracterización de la tipología de los reclamos que han formulado los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes vinculadas con la infracción de derechos individuales se concluye que existe un profundo malestar expresado en reclamos con respecto a la manera en que se conducen los procesos de inscripción y matriculación de los cursos. Esto

constituye la principal fuente de queja. Los reclamos con respecto al mal trato o inconformidad con los docentes resultan ser secundarios, por tanto conviene trasladar la atención hacia la forma en que se conducen los procesos administrativos de apoyo al estudiante. Pocas son las quejas con respecto a las condiciones ambientales y de seguridad en la universidad, aspecto que denota la poca exigencia en este sentido por parte de la comunidad estudiantil.

La percepción de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función de la Defensoría Universitaria presentó un promedio conjunto de las dimensiones de  $-0,4 \pm 0,641$ , desprendiéndose de esto una percepción neutral. Sin embargo, la moda resultó ser  $-1$ . A partir de este estadístico puede señalarse que prevalece una percepción negativa con respecto a la Defensoría Universitaria.

En cuanto a la comparación de la percepción de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función de la Defensoría Universitaria se concluye que tanto en las dimensiones **conocimiento** ( $p \leq 0,05$ ), **derechos** ( $p \leq 0,05$ ), **justicia** ( $p \leq 0,05$ ), **autoridad** ( $p \leq 0,05$ ), y **poder** ( $p \leq 0,05$ ), existen diferencias significativas, lo cual implica el rechazo de la hipótesis nula de igualdad de las percepciones entre los miembros de la comunidad estudiantil.

Lo anterior implica que la Defensoría Universitaria aun no goza de una aceptación total y positiva por parte de la comunidad estudiantil. También hay que considerar que esta institución aún no termina de consolidarse y que se encuentra en una fase inicial de gestación operativa en el sistema universitario. Adicionalmente las características burocráticas de la universidad distan mucho de las exigencias estudiantiles en términos de respuestas, por lo que no se avizora una mejor respuesta institucional en lo inmediato.

## 7. RECOMENDACIONES

En el ánimo de mejorar el accionar de la Defensoría Universitaria se realizan las siguientes recomendaciones:

- Elevar los informes de quejas y reclamos a las instancias de las facultades encargadas de conducir el registro estudiantil y la matrícula, de manera que

se subsanen las fallas del sistema. Este tipo de mejoras contribuiría a disminuir en un 78,9% las quejas estudiantiles.

- Realizar una campaña informativa sobre las funciones de la Defensoría Universitaria para que la comunidad estudiantil conozca sus competencias y mejore las maneras y el objeto de sus reclamos.
- Promover más investigaciones sobre la Defensoría Universitaria de manera que se conozcan más aspectos sobre el accionar de la misma y se contribuya así a mejorar activamente sus funciones.

## **8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

Acosta, N., (2013). *Ciudadanía y Democracia en el Marco de las Competencias Educativas: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez*. [Documento en Línea] Recuperado de: [http://132.248.192.241/~iisue/www/intranet/docs/ci\\_7\\_o\\_2013\\_ESTANCIA\\_ACADEMICA\\_ACOSTA.pdf](http://132.248.192.241/~iisue/www/intranet/docs/ci_7_o_2013_ESTANCIA_ACADEMICA_ACOSTA.pdf). [Consulta: 2018, Enero 23]

- Aguar, L. (2015). *Las Defensorías en Sud América, más interrogantes que respuestas*. XII Asamblea Ordinaria y IX Extraordinaria de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios, Argentina. [Documento en Línea] Recuperado de: [https://campus.unc.edu.ar/sites/default/files/Ponencia\\_UNAM.pdf](https://campus.unc.edu.ar/sites/default/files/Ponencia_UNAM.pdf) [Consulta: 2018, Enero 23]
- Camacho, M., & Gómez, A. (2017). *Aproximaciones a la necesaria Creación de Mecanismos de Defensoría de los Derechos Humanos en el Espacio Universitario Mexicano*. *Revista de Ciencias Humanas*, 18(02), 72-89. [Revista en Línea] Recuperado de: <http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadech/article/view/2937>. [Consulta: 2018, Enero 23]
- Carpizo, J. (2011). *Los derechos humanos: naturaleza, denominación y características*. *Cuestiones constitucionales*, (25), 3-29. [Revista en Línea] Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cconst/n25/n25a1.pdf> [Consulta: 2018, Enero 23]
- Constitución Política del Perú (1993) *Título I, Capítulo I. Derechos Fundamentales de la Persona*.
- Decreto Supremo N°882, de 01 de Enero de 1997. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/00882.pdf>
- Efron, H., & Esperanza, S. (2007). "El Ombudsman Universitario: La verdadera importancia de esta institución como garantía de los derechos e intereses de la comunidad universitaria. Mar del Plata, Argentina [Documento en Línea] Recuperado de: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/82850> [Consulta: 2018, Enero 23]
- Espinoza, Z. (2013). *Percepción, pensamiento y lenguaje. El realismo radical de Reinhardt Grossmann y el realismo moderado de Fernando Inciarte* (Doctoral dissertation, Universidad Complutense de Madrid). [Revista en Línea] Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=37732> [Consulta: 2018, Enero 23]
- Fuentes, G., Morales, M., & Bernal, J. (2017). *Los organismos defensores de los derechos universitarios en México. Una mirada desde la REDDU*. [Libro en Línea] Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.11799/68952> [Consulta: 2018, Enero 23]
- Hernández, M. (2017). *Defensoría de los Derechos Universitarios: revisión y sistematización de su labor de servicio en la universidad*. UVserva, [Revista en Línea] Recuperado de: <http://uvserva.uv.mx/index.php/Uvserva/article/view/2527/4409> [Consulta: 2018, Enero 23]
- Leidenfrost, J., Palazón, J., y Fiorioli, E. (2017). *Las Defensorías Universitarias como un Instrumento para la Mejora de las Universidades. Documentos de la Oficina del Defensor Universitario. Universidad de Murcia. Murcia: Universidad de Murcia*.
- Ley Universitaria, de 03 de julio de 2014. Recuperado de: [http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria.pdf](http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf)

- Merleau-Ponty, M., & Cabanes, J. (1975). Fenomenología de la percepción (p. 475). Barcelona: Península. Libro en Línea] Recuperado de: <http://www.academia.edu/download/42807333/51394821-MERLEAU-PONTY-Maurice-Fenomenologia-de-La-Percepcion.pdf>. [Consulta: 2018, Enero 23]
- Ordoñez (2016). *Creación de la Defensoría Universitaria para la mediación de conflictos en la Escuela Superior Politécnica del Litoral* (Master's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y Políticas). [Tesis en Línea] Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/12984>. [Consulta: 2018, Enero 23]
- Paredes, M. (1998). *Gobierno Universitario*. In Anales de la Facultad de Medicina (Vol. 59, No. 1, pp. 65-72). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Revista en Línea] Recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v59\\_n1/gobiernou.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v59_n1/gobiernou.htm) [Consulta: 2018, Enero 23]
- Romero, S., Ruiz, J., Muñoz, R., & Magaña, A. (2016). Informe: *Situación del estudiantado en relación con el conocimiento de los Derechos y Deberes, los conflictos, la participación y la Defensoría Universitaria-2016* (Parte I). [Documento en Línea] Recuperado de: <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/50819/Informe-defensoria-def-def-1.pdf?sequence=1> [Consulta: 2018, Enero 23]
- Schneider, H. (1979). *Peculiaridad y función de los derechos fundamentales en el Estado constitucional democrático*. Revista de Estudios políticos, (7), 7-36. [Revista en Línea] Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1427304.pdf> [Consulta: 2018, Enero 23]
- Vargas, L. (2014). *Sobre el concepto de percepción*. Alteridades, (8), 47-53. [Revista en Línea] Recuperado de: <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588> [Consulta: 2018, Enero 23]

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

**Título: LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA Y LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES.**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	MÉTODOS
¿Qué elementos surgen del análisis comparativo de la tipología de las denuncias y la percepción de los miembros de la comunidad estudiantil sobre la función de la Defensoría Universitaria en la Universidad Nacional de Tumbes?	La Defensoría Universitaria es un nuevo campo de la gobernabilidad universitaria donde se desconoce la tipología de las denuncias y existe una percepción diferencial estadísticamente significativa por parte de la comunidad estudiantil lo cual limita las actuaciones procedimentales de parte del Defensor Universitario y los mismos estudiantes.	Analizar comparativamente la tipología de las denuncias y la percepción de los miembros de la comunidad estudiantil sobre la función de la Defensoría Universitaria en la Universidad Nacional de Tumbes.	V1: Tipología de las denuncias y reclamaciones que han formulado los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes vinculadas con la infracción de derechos individuales.  V2: La percepción de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función del Defensor Universitario.	Antecedentes. La Ley Universitaria y el Derecho Estudiantil. La Defensoría Universitaria y el Gobierno Universitario Estudio de las percepciones. Definición de términos básicos.	<b>Diseño:</b> El estudio de acuerdo a su enfoque será:  CUANTITATIVO y DE CAMPO; DESCRIPTIVO-EXPLICATIVO; NO EXPERIMENTAL y TRANSECCIONAL.
<b>Hipótesis Específicas</b>		<b>Objetivos específicos:</b>		<b>Población:</b>	<b>Muestreo</b>
Existen distintos tipos de denuncias y reclamaciones vinculadas con la infracción de los derechos individuales estudiantiles.		1.- Caracterizar la tipología de las denuncias y reclamaciones que han formulado los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes vinculadas con la infracción de derechos individuales (2017 - 2019).		Obj. Esp. 1. Totalidad de expedientes que se centran en denuncias y reclamaciones que han formulado los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes vinculadas con la infracción de derechos individuales	<b>No hay muestreo.</b>
Existente una buena percepción de la función de la Defensoría Universitaria por parte de la comunidad estudiantil.		2.- Determinar la percepción de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función de la Defensoría Universitaria.		Obj. Esp. 2. Totalidad de estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes	No Probabilístico, intencionado y por conglomerado.
Existente una diferencia significativa en cuanto a la percepción de la Defensoría Universitaria por parte de		3.- Comparar la percepción de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional		<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario estructurado.	<b>La validación:</b> juicio de expertos. <b>Confiabilidad</b> por Coeficiente Alpha de Cronbach (0,916).
				<b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> Tratamiento estadístico descriptivo, así como de dispersión. <b>Estadística inferencial:</b> Prueba de comparación no paramétrica: Kruskall Wallis.	



la comunidad estudiantil, lo cual está influido por la Facultad de adscripción del estudiante.	de Tumbes sobre la función de la Defensoría Universitaria.	
--	--	--

## ANEXO 2. Variables y operacionalización.

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
		DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA
Tipología de las denuncias y reclamaciones que han formulado los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes vinculadas con la infracción de derechos individuales.	Proceso de atención a las quejas, reclamos y denuncias formuladas por los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes.	Reclamaciones y Denuncias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo de reclamos formulados por los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes.</li> </ul>	Escala nominal
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo de derecho estudiantil individual en reclamación.</li> </ul>	Escala nominal
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros(s) de la comunidad universitaria objeto del reclamo.</li> </ul>	Escala nominal
La percepción de los miembros de la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes sobre la función del Defensor Universitario.	Ideas y valoración que manejan los estudiantes universitarios sobre la Defensoría Universitaria, su propósito, procesos y actuaciones.	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propósito de la Defensoría Universitaria.</li> <li>Competencias de la Defensoría Universitaria.</li> <li>Trámites para la reclamación de derechos ante la Defensoría Universitaria.</li> </ul>	Escala de razón
		Derecho	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>Recolección de las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la Comunidad Estudiantil, vinculadas con la infracción de derechos individuales.</li> <li>Recomendaciones formuladas para el cumplimiento de la Ley, Estatuto y Reglamentos de la Universidad a los miembros de la Comunidad que infrinjan los derechos individuales.</li> <li>Propuestas a los Órganos de Gobierno, la modificación de normas internas que atenten contra el Estado Constitucional de Derecho.</li> <li>Práctica de la vigilancia del principio de autoridad responsable.</li> </ul>	Escala de razón
		Justicia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Búsqueda de justicia ante la Defensoría Universitaria.</li> <li>Percepción del accionar imparcial de la Defensoría Universitaria.</li> </ul>	Escala de razón
		Autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento de la autoridad de la Defensoría Universitaria.</li> <li>Práctica de la autoridad por parte de la Defensoría Universitaria.</li> </ul>	Escala de razón
		Poder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poder de la Defensoría Universitaria dentro de la Universidad.</li> </ul>	Escala de razón
		Humanismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento de la importancia del estudiante para la Defensoría Universitaria.</li> <li>Solución a las denuncias estudiantiles.</li> </ul>	Escala de razón
		Burocracia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trámites necesarios para la recepción de la reclamación o denuncia.</li> <li>Tiempos de respuesta a los reclamos de la comunidad estudiantil.</li> <li>Procesos de notificaciones a las partes.</li> </ul>	Escala de razón

### ANEXO 3

#### UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

### INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS

**Estimado (a) participante:**

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información necesaria para conocer sus percepciones sobre la tipología de los reclamos estudiantiles y percepción sobre la Defensoría Universitaria en la Universidad Nacional de Tumbes (2017-2019). Solicito de usted su valiosa colaboración. Por favor responda todos los ítems. Agradeciendo su colaboración, queda de usted.

**Bach. Isaac Erick Pazos Silva**

**PARTE I: ASPECTOS SOCIOACADÉMICOS.** Seleccione la categoría de respuesta de su preferencia colocando el valor en número, o una X en la casilla correspondiente:

<b>Nombres y Apellidos:</b>		<b>Teléfonos:</b>	<b>Correo:</b>
<b>Edad:</b> _____ años.	<b>Sexo:</b>	M ( ) F ( )	<b>Años en UnTumbes:</b> _____ años.
<b>Facultad:</b>			
Facultad de Ciencias Agrarias ( 1 ) Facultad de Ciencias Económicas ( 2 ) Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar ( 3 ) Facultad de Ciencias de la Salud ( 4 ) Facultad de Ciencias Sociales ( 5 ) Facultad de Derecho y Ciencia Política ( 6 )			
<b>Carrera profesional:</b>			

**PARTE II: PERCEPCIONES SOBRE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.**

Seleccione la categoría de respuesta de su preferencia colocando una X en la casilla correspondiente:

**Escala:** -1 Percepción negativa; 0. Percepción Neutral; 1. Percepción Positiva.

<b>ITEMS</b>		<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Cómo percibe Usted los siguientes aspectos ...</b>				
1	Propósito de la Defensoría Universitaria.			
2	Competencias de la Defensoría Universitaria.			
3	Cantidad de trámites para la reclamación de derechos ante la Defensoría Universitaria.			
4	Resguardo de los derechos de los miembros de la comunidad estudiantil por parte de la Defensoría Universitaria.			
5	Recolección de las denuncias y reclamaciones que formulan los miembros de la Comunidad Estudiantil vinculadas con la infracción de derechos individuales por parte de la Defensoría Universitaria.			
6	Emisión de recomendaciones formuladas para el cumplimiento de la Ley, Estatuto y Reglamentos de la Universidad a los miembros de la Comunidad que infrinja los derechos individuales por parte de la Defensoría Universitaria.			
7	Propuestas por parte de la Defensoría Universitaria a los Órganos de Gobierno de la modificación de normas internas que atenten contra el Estado Constitucional de Derecho.			
8	Práctica de la vigilancia por parte de la Defensoría Universitaria del principio de autoridad responsable.			
9	Búsqueda de justicia ante la Defensoría Universitaria.			
10	Accionar imparcial de la Defensoría Universitaria.			
11	Reconocimiento de la autoridad de la Defensoría Universitaria.			
12	Práctica de la autoridad por parte de la Defensoría Universitaria.			
13	Poder de la Defensoría Universitaria dentro de la Universidad.			
14	Reconocimiento de la importancia del estudiante para la Defensoría Universitaria.			
15	Solución a las denuncias estudiantiles por parte de la Defensoría Universitaria.			
16	Trámites necesarios para la recepción de la reclamación o denuncia ante la Defensoría Universitaria.			
17	Tiempos de respuesta a los reclamos de la comunidad estudiantil por parte de la Defensoría Universitaria.			
18	Procesos de notificaciones a las partes por parte de la Defensoría Universitaria.			

**Muchas gracias por su participación**

## ANEXO 4

### Prueba de Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Información

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	18

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Propósito de la Defensoría Universitaria.	-6,35	60,177	,494	<b>,914</b>
2. Competencias de la Defensoría Universitaria.	-6,11	60,323	,541	<b>,913</b>
3. Cantidad de trámites para la reclamación de derechos ante la Defensoría Universitaria.	-6,02	62,143	,422	<b>,915</b>
4. Resguardo de los derechos de los miembros de la comunidad estudiantil por parte de la Defensoría Universitaria.	-6,24	59,260	,594	<b>,911</b>
5. Recolección de las denuncias y reclamaciones que formulan los miembros de la Comunidad Estudiantil vinculadas con la infracción de derechos individuales por parte de la Defensoría Universitaria.	-6,07	60,505	,540	<b>,913</b>
6. Recepción de recomendaciones formuladas para el cumplimiento de la Ley, Estatuto y Reglamentos de la Universidad a los miembros de la Comunidad que infrinja los derechos individuales por parte de la Defensoría Universitaria.	-6,16	59,804	,539	<b>,913</b>
7. Propuestas por parte de la Defensoría Universitaria a los Organos de Gobierno de la modificación de normas internas que atenten contra el Estado Constitucional de Derecho.	-6,01	60,378	,617	<b>,911</b>
8. Práctica de la vigilancia por parte de la Defensoría Universitaria del principio de autoridad responsable.	-6,15	58,925	,659	<b>,909</b>
9. Búsqueda de justicia ante la Defensoría Universitaria.	-6,39	58,323	,659	<b>,909</b>
10. Accionar imparcial de la Defensoría Universitaria.	-6,11	59,546	,608	<b>,911</b>
11. Reconocimiento de la autoridad de la Defensoría Universitaria.	-6,20	59,328	,602	<b>,911</b>
12. Práctica de la autoridad por parte de la Defensoría Universitaria.	-6,10	59,629	,637	<b>,910</b>
13. Poder de la Defensoría Universitaria dentro de la Universidad.	-6,26	59,863	,569	<b>,912</b>
14. Reconocimiento de la importancia del estudiante para la Defensoría Universitaria.	-6,36	59,019	,604	<b>,911</b>
15. Solución a las denuncias estudiantiles por parte de la Defensoría Universitaria.	-6,20	59,864	,603	<b>,911</b>
16. Trámites necesarios para la recepción de la reclamación o denuncia ante la Defensoría Universitaria.	-6,10	59,927	,592	<b>,911</b>
17. Tiempos de respuesta a los reclamos de la comunidad estudiantil por parte de la Defensoría Universitaria.	-5,97	59,983	,683	<b>,909</b>
18. Procesos de notificaciones a las partes por parte de la Defensoría Universitaria.	-6,03	60,026	,636	<b>,910</b>

Anexo 5

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	MESES				
	SET. 2019	OCT. 2019	OCT. 2019	NOV. 2019	DIC. 2019
Realización y presentación de proyecto	X				
Aprobación del proyecto	X				
Revisión bibliográfica	X	X			
Selección y diseño de los instrumentos de recogida de datos		X	X		
Definición de muestra			X		
Reelección de la información			X		
Procesamiento de la información			X		
Análisis de los datos			X	X	
Elaboración del informe final			X	X	
Entrega del informe final					X
Corrección del informe final					X
Sustentación de la tesis					X