

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA



**Conocimiento y satisfacción sobre los derechos estudiantiles en
la Universidad Nacional de Tumbes – 2020**

TESIS

para optar el título profesional de Abogada

Autora: Bach. Yaricsa Marilu Sahari Morán Herrera

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA



**Conocimiento y satisfacción sobre los derechos estudiantiles
en la Universidad Nacional de Tumbes – 2020**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. Carmen Rosa Alcántara Mío (Presidente)

Mg. Javier Ruperto Rojas Jiménez (Miembro)

Mg. Vanessa Renee Roque Ruiz (Miembro)

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA



**Conocimiento y satisfacción sobre los derechos estudiantiles en
la Universidad Nacional de Tumbes – 2020**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en
forma y estilo.**

Bach. Yaricsa Marilu Sahari Morán Herrera (Autora)

Dr. Víctor William Rojas Luján (Asesor)

Tumbes, 2021



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



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tumbes, a los doce días del mes de marzo del dos mil veintiuno, siendo las 20:00 horas, se reunieron, los integrantes del jurado, designados por **Resolución Decanal N° 0171-2020/UNTUMBES-FDCP-D(e)**; del 10 de noviembre del 2020, integrado por la, Dra. Carmen Rosa Alcántara Mío con DNI N° 00252831 en su condición de presidente, Mg. Javier Ruperto Rojas Jiménez con DNI N° 43446519 miembro, Mg. Vanessa Roque Ruiz con DNI N° 42367223 miembro y el Dr. Víctor William Rojas Luján con DNI N° 17908414 asesor de tesis; para la sustentación en acto público de la tesis titulada “**CONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN SOBRE LOS DERECHOS ESTUDIANTILES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES-2020**”, ejecutada por la **Bachiller Yaricsa Marilu Sahari Morán Herrera**, para optar el Título Profesional de Abogado (a), la que se realiza en **FORMA VIRTUAL**, mediante la **plataforma Cisco Webex**.

En conformidad con el artículo 55 y siguientes del Reglamento de Grados y Títulos y Artículo 62 y siguientes del Reglamento de Tesis de Pregrado y Posgrado, de la Universidad Nacional de Tumbes, la sustentación de la tesis es un acto público de exposición y defensa del trabajo ejecutado, amparado en las normas reglamentarias invocadas, el presidente del jurado dio por iniciado el acto de sustentación, concediendo el uso de la palabra la bachiller **YARICSA MARILU SAHARI MORÁN HERRERA**, para que proceda a la sustentación de la tesis.

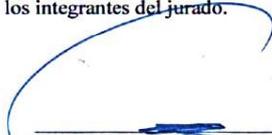
Luego de la sustentación de la tesis, formulación de preguntas y la deliberación del jurado, en conformidad con el artículo 57 del Reglamento General de Grados y Títulos, concordante con el artículo 65 del Reglamento de Tesis de Pre grado y posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes. Declaran **aprobado por unanimidad** con el calificativo de Regular (), Buena () **Muy Buena (x)** y Sobresaliente ().

Por tanto, el Bachiller, queda **APTA**, para iniciar los trámites administrativos, y el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, expida el Título Profesional de Abogado, en conformidad con lo estipulado en el Artículo N° 90 del Estatuto de la Universidad Nacional de Tumbes y lo normado en el Reglamento de Grados y Títulos.

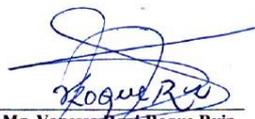
Siendo el veintiuno horas con veintidós minutos, del mismo día, el Presidente del Jurado dio por concluido el presente acto académico, de sustentación de tesis, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad todos los integrantes del jurado.



Dra. Carmen Rosa Alcántara Mío
Presidente de Jurado de Tesis



Mg. Javier Ruperto Rojas Jiménez
Miembro de Jurado de Tesis



Mg. Vanessa René Roque Ruiz
Miembro de Jurado de Tesis

DEDICATORIA

A MI MADRE

Por su apoyo incondicional,
Motivación y su paciencia.

A MI PADRE

Por su fortaleza y amor
que siempre me transmitió,
un abrazo fuerte al cielo.

A MIS HERMANOS

Por lo que representan para mí
y por ser parte importante de una
hermosa familia.

A MI ABUELA

Clara Becerra Palacios,
por inculcarme valores.

A MIS TIAS

Luz Marina, María Clara,
Eddy Yuvani, por querer
siempre lo mejor para mí.

AGRADECIMIENTO

Muy especial a todas aquellas personas que formaron parte de mi vida universitaria.

En especial a Liliana por su increíble motivación.

Raúl zarate
por su tiempo
y cuidado.

A Kelly por su apoyo
en las prácticas.

Aura Elena Herrera Becerra
Presente en mi corazón, infinito
Agradecimiento en la gloria de
Dios.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. REVISIÓN DE LITERATURA	15
2.1. Bases teóricas científicas.....	15
2.2. Antecedentes.....	19
2.3. Definición de términos básicos.....	22
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo de Estudio y Diseño de Contrastación de Hipótesis.....	24
3.2. Población, Muestra y Muestreo.....	25
3.3. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	25
3.4. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos.....	29
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
4.1. Resultados.....	30
4.2. Discusión	41
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
VIII. ANEXOS	53

INDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Operacionalización de la variable percepción de conocimiento sobre la Ley Universitaria 30220.....	26
2. Operacionalización de la variable percepción sobre satisfacción con los derechos estudiantiles.....	27
3. Estadísticas de fiabilidad.....	28
4. Descripción general de los encuestados	30
5. Estadísticos descriptivos de la dimensión Disposiciones Generales.....	30
6. Estadísticos descriptivos de la dimensión - Disposiciones sobre organización institucional y académica.....	31
7. Estadísticos descriptivos de la dimensión - Derechos prestacionales.....	32
8. Estadísticos descriptivos de la dimensión - Conocimiento de los derechos civiles y políticos.....	33
9. Estadísticos descriptivos de la dimensión - Derechos específicos	34
10. Estadísticos descriptivos de la dimensión - Justicia	35
11. Estadísticos descriptivos de la dimensión – Autoridad.....	36
12. Estadísticos descriptivos de la dimensión - Poder	37
13. Estadísticos descriptivos de la dimensión - Humanismo	38
14. Estadísticos descriptivos de la dimensión – Burocracia.....	39
15. Correlaciones bivariadas Rho de Spearman.....	40

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Instrumento de recolección de información.....	53
2. Matriz de consistencia de la investigación científica	56
3. Informe Turnitin.....	57

Resumen

El objetivo de este trabajo fue analizar las percepciones de conocimiento sobre la Ley Universitaria y satisfacción con los derechos estudiantiles en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020. Se seleccionó un enfoque cuantitativo, así como un diseño no experimental. El tipo de investigación es descriptiva explicativa. La población estuvo conformada por 4109 estudiantes matriculados en las diferentes carreras profesionales de la UNTUMBES en el periodo 2020-1. El muestreo fue no probabilístico e intencionado de 100 estudiantes. Se utilizó la encuesta y se aplicó un cuestionario de 22 ítems. La confiabilidad se calculó con el alpha de Cronbach (0,94). Con respecto a la variable conocimiento los resultados revelan percepciones neutrales (Disposiciones Generales), así como percepciones positivas (*Disposiciones sobre organización institucional y académica; Derechos prestacionales*). Para la variable satisfacción se reportan percepciones neutrales (*Conocimiento de los derechos civiles y políticos; Derechos específicos, Autoridad y Poder*) y percepciones negativas para las dimensiones *justicia, humanismo y burocracia*. La correlación bivariada de Spearman indica que la percepción de conocimiento sobre la ley universitaria 30220 y sus dimensiones se relacionan significativamente con la insatisfacción *conocimiento de los derechos civiles y políticos, derechos específicos, autoridad, humanismo y burocracia*. Esto se traduce en que el desconocimiento de la ley priva el ejercicio de la misma, por tanto, las defensorías se perciben negativamente pues no garantizan derechos, ni valoran al sujeto, carecen de autoridad y dentro de su burocracia diluyen los derechos específicos estudiantiles. El proceso de impartir justicia a los estudiantes requiere mejorar el nivel de conocimiento de los estudiantes sobre la Ley universitaria, así como mejorar el rol de la defensoría.

Palabras claves: Democracia universitaria; Violación de los derechos estudiantiles; Defensoría universitaria; Justicia universitaria.

Abstract

The objective of this work was to analyze the perceptions of knowledge about the University Law and satisfaction with student rights in the different professional careers of the National University of Tumbes in 2020. A quantitative approach was selected, as well as a non-experimental design. The type of research is descriptive explanatory. The population consisted of 4109 students enrolled in the different professional careers of UNTUMBES in the period 2020-1. The sampling was non-probabilistic and intentional of 100 students. The survey was used and a 22-item questionnaire was applied. Reliability was calculated with Cronbach's alpha (0.94). Regarding the knowledge variable, the results reveal neutral perceptions (General Provisions), as well as positive perceptions (Provisions on institutional and academic organization; Benefit rights). For the satisfaction variable, neutral perceptions (Knowledge of civil and political rights; Specific rights, Authority and Power) and negative perceptions for the dimensions of justice, humanism and bureaucracy are reported. Spearman's bivariate correlation indicates that the perception of knowledge about university law 30220 and its dimensions are significantly related to the dissatisfaction of knowledge of civil and political rights, specific rights, authority, humanism and bureaucracy. This means that ignorance of the law deprives the exercise of it, therefore the defense offices are perceived negatively because they do not guarantee rights, nor do they value the subject, they lack authority and within their bureaucracy they dilute specific student rights. The process of imparting justice to students requires improving the level of knowledge of students about University Law as well as improving the role of advocacy.

Keywords: University democracy; Violation of student rights; University Ombudsman; University justice.

I. INTRODUCCIÓN

La educación universitaria en América Latina enfrenta grandes desafíos enmarcados en problemas comunes donde la educación de calidad surge como un elemento primordial y donde los derechos estudiantiles son un tema relevante. Los derechos estudiantiles son un tema álgido que ha generado muchas desavenencias. A nivel de América Latina se ha estudiado al respecto. Aguiar (2015), señaló que, a pesar de los esfuerzos sobre reconocimiento de los derechos de los estudiantes desde el punto de vista normativo, aún subsisten muchas deficiencias en la práctica de tutela en Suramérica. Camacho & Gómez (2017) destacan la importancia de crear instancias de defensa de los Derechos Humanos estudiantiles en México, donde existe una alta protesta por reclamos de los mismos.

Fuentes, Morales & Bernal (2017), coinciden con estos autores al señalar la necesidad de creación de estas instancias en México, aspecto respaldado también por Hernández (2017) quien adicionalmente incorpora los aspectos de revisión y sistematización de la tutela de los derechos en la universidad. Estos planteamientos también han surgido en Europa, particularmente en España (Leidenfrost, Palazón & Fiorioli, 2017), donde la tutela de los derechos ha contribuido a la mejora de la Universidad de Murcia.

Las universidades peruanas atraviesan una reforma legislativa en materia a la educación superior, y como resultado se creó la Nueva Ley Universitaria N° 30220, con la fecha 9 de julio del 2014, que adopta el Perú un concepto de educación: como derecho fundamental y de servicio público esencial, y en el año 2016, se hace oficial la creación de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), cuya constitucionalidad fue ratificada por el Tribunal Constitucional el 26 de enero de 2016. Este organismo público nace con el objeto de corregir las fisuras de forma gradual orientadas a recibir de forma concreta una mayor y mejor calidad del servicio que prestan las universidades.

Desde la creación de las Defensorías Universitarias el derecho de los estudiantes cuenta con un instrumento normativo jurídica y de naturaleza orgánica, el cual fue

establecido en el año 2014. El propósito de estas instancias aparece en la Ley Universitaria (Ley N° 30220) (2014), donde el art. 133 cuyo Título: Defensoría Universitaria, expresa que la Defensoría se encarga de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad académica universitaria (incluidos los estudiantes) y que además debe ejercer el principio de autoridad responsable. Se señala que esta instancia es competente para saber de las denuncias y reclamos que interpongan los miembros y que estén relacionadas con la vulneración de los derechos de los sujetos.

En la Universidad Nacional de Tumbes (UNTUMBES) el tema está lejos de agotarse y al momento se cuenta con un solo antecedente que es el trabajo de Pazos (2019). Analizó de manera cuantitativa la tipología de las denuncias y la percepción sobre la Defensoría Universitaria por parte de la comunidad estudiantil. Concluyó que se evidencia un malestar con respecto a conducción de los procesos de inscripción y matriculación de las materias, reportándose en general una percepción negativa.

El trabajo de Pazos (2019), solo puede considerarse como preliminar, por lo que queda mucho por conocer sobre los derechos taxativos y el disfrute real de los mismos por parte de la comunidad estudiantil de la UNTUMBES.

El **objeto de estudio** de este trabajo es el conocimiento y la satisfacción sobre los derechos estudiantiles en la Universidad Nacional de Tumbes – 2020. El tema de los derechos estudiantiles es francamente reciente en el Perú, a pesar de contarse con una tradición al respecto en occidente como se ha señalado con los antecedentes anteriores.

En cuanto a la *situación problemática* la UNTUMBES no está exenta de malestares por parte de los estudiantes. A pesar de tenerse una primera impresión sobre la tipología del tipo de denuncias, resulta relevante conocer el grado de conocimiento y la satisfacción de los estudiantes con respecto a lo que plantea la Ley Universitaria en lo relativo a las Defensorías Universitarias, es decir en cuanto a la concreción de derechos.

En ese orden de ideas el problema queda formulado de la siguiente manera:

¿Qué elementos surgen del análisis de las percepciones de conocimiento sobre la Ley Universitaria y satisfacción con los derechos estudiantiles en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020?

Los problemas específicos permitieron ir de manera deductiva del problema general a los problemas particulares mediante el abordaje de las variables consideradas: ¿cuál es la percepción de conocimiento sobre la Ley Universitaria que presentan los estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020? ¿cuál es la percepción sobre la satisfacción de los derechos de los estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020? ¿cómo es la relación entre las percepciones de conocimiento sobre la Ley Universitaria y la satisfacción con los derechos estudiantiles en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020?

Con este trabajo de investigación se buscó validar en el campo y de manera empírica el tema de los derechos universitarios el cual es reciente en el Perú, donde se cuenta con pocos estudios al respecto. Por tanto, se ahondó en un tema jurídico que forma parte de la dinámica universitaria y que es de interés de la SUNEDU. La tesis se propone desarrollar la articulación entre el desconocimiento de la Ley Universitaria y la vulneración de los derechos estudiantiles en la Universidad Nacional de Tumbes.

Se justificó metodológicamente porque se llegó a un nivel explicativo para señalar dónde están los problemas, y se recurrió al empleo de técnicas y métodos de investigación para evaluar el problema planteado llegando a la inferencia estadística. También se justifica porque se ajusta al interés del Estado peruano mediante el área de conocimiento OCDE es la 5.00.00 Ciencias sociales y la subárea 5.05.00 Derecho. Así ayudó a respaldar la línea de investigación de la Universidad Nacional de Tumbes que es Derecho.

El *objetivo general* fue analizar las percepciones de conocimiento sobre la Ley Universitaria y satisfacción con los derechos estudiantiles en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020.

Los objetivos específicos fueron: 1. Determinar la percepción de conocimiento sobre la Ley Universitaria que presentan los estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020. 2. Determinar la percepción sobre la satisfacción de los derechos de los estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020. 3. Establecer la relación entre las percepciones de conocimiento sobre la Ley Universitaria y la satisfacción con los derechos estudiantiles en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020.

La formulación de la hipótesis general establecía que el análisis revelaría una relación positiva entre las percepciones de conocimiento y la satisfacción sobre los derechos estudiantiles que se desprenden de la ley Universitaria en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes. Las hipótesis específicas sugerían que existía una relación positiva entre conocimiento y satisfacción sobre los derechos estudiantiles que se desprenden de la ley Universitaria derechos en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes.

Las hipótesis específicas señalaban que la percepción de conocimiento sobre la Ley Universitaria que presentan los estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020 es neutral. La siguiente revelaba una insatisfacción con los derechos de los estudiantes en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020; y por último, que existía una relación significativa entre las percepciones de conocimiento sobre la Ley Universitaria y la satisfacción con los derechos estudiantiles en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020.

En lo anterior se resaltan las dos variables de esta tesis: *la percepción de conocimiento sobre la Ley Universitaria 30220 y la percepción sobre satisfacción con los derechos estudiantiles.*

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico científicas

2.1.1 La Ley Universitaria y lo concerniente a los derechos estudiantiles

El andamiaje jurídico universitario está circunscrito en la Ley N°30220, denominada también Ley Universitaria, la cual fue publicada en el año 2014. Su articulado se extiende por dieciséis capítulos, cuyas disposiciones o normas son aspectos claves que rigen la razón de ser de SUNEDU, los procedimientos para la gestación y licenciamiento de las Universidades, los procesos de evaluación institucional, así como la acreditación y certificación universitaria, la organización de las funciones académicas y de investigación, las instancias de gobierno universitario y las condiciones de las universidades públicas y privadas. También norma lo relativo a la Responsabilidad Social Universitaria, el resguardo del Bienestar Universitario de docentes, estudiantes, graduados, y personal administrativo o de servicio, y no menos importante, la Defensoría Universitaria, como órgano de tutela de los derechos de la comunidad.

Esta comunidad está conformada por sectores que funcionan de manera integrada hacia un propósito colectivo que es el buen funcionamiento universitario y que implica el accionar en un marco de concepciones, proceso y normas, entre otros aspectos. Hernández (2017) señala que tal naturaleza se sustenta en evoca la visión organizacional de *universitas*, reglas y valores comunes que constituyen en sí el espíritu institucional universitario.

La buena marcha requiere de un marco jurídico claro dentro de la institución de educación superior. Ese marco moral contempla el reconocimiento de derechos y deberes a cada sujeto del universitario y su aplicación responde a una noción clara de convivencia y justicia (Hernández *op.cit*, p.21).

La Ley N°30220 constituye el referente jurídico para regular la existencia y relaciones dentro de la universidad. Sin embargo, es necesario resaltar que la razón de ser de este tipo de instituciones se alinea hacia la existencia de estudiantes. Estos son la piedra angular de esta comunidad, y donde se refleja aguas abajo todo

el funcionamiento de la estructura. La mencionada Ley resumen taxativamente los derechos a estos sujetos, de manera que sean reconocidos y tutelados en todos los espacios universitarios.

La Ley Universitaria en su artículo 100, especifica los Derechos estudiantiles. Precisa que estos tienen derecho a obtener formación de calidad que coadyuve a un futuro desempeño profesional, así como al desarrollo de herramientas investigativas; recibir enseñanza gratuita en instituciones públicas para una sola carrera; participar en la evaluación de los docentes por lapso académico; expresarse sin restricciones sin exponerse a sanciones; poder integrarse al gobierno y a la evaluación del accionar universitario, y a los procesos electorarios internos con base en las normas de la universidad.

También contempla la asociación dentro de la universidad. En la parte financiera para las universidades particulares, considera el derecho de acceso a pagos diferenciados, previo análisis de la situación financiera y el rendimiento del estudiante. En cuanto al mobiliario, el derecho a disponer de ambientes, espacios, mobiliario y equipos que faciliten la incorporación de los discapacitados.

Se conciben como derechos el ingreso libre a las instalaciones y a las actividades académicas e investigativas planificadas, y el empleo de los servicios socioacadémicos, de bienestar y de apoyo universitarios; la reserva de matrícula debida a condiciones laborales o de otra razón siempre y cuando se sustente debidamente, sin excederse de tres (3) años seguidos o alternos.

Dispone el estudiante del derecho a la gratuidad de asesoramiento para el diseño y sustentación de la tesis para aspirar al grado de Bachiller (solo una vez).

Sin duda el escenario de los derechos estudiantiles cambió con la Ley Universitaria, pues se define así un reconocimiento de un *status civil* que guía la exigencia y la tutela de los mismos.

2.1.2. Las Defensorías Universitarias

Las *Defensorías Universitarias* son la instancia jurídica creada para velar por los derechos de la comunidad universitaria, y tienen respaldo jurídico y orgánico en la Ley N° 30220 de julio de 2014.

El fin de las mismas es coadyuvar a la buena gestión y óptimo andar del sistema universitario. Persigue el logro de los propósitos mediante un marco de valores que se concibe más allá de las consultas diarias para la puesta en marcha de mecanismos de mediación, práctica de la conciliación, procesos resolutivos de expedientes y erosión de la conflictividad, en lo relacionado a quejas y reclamos que provengan de algún sector de la comunidad o de miembros específicos del conjunto universitario (Camacho & Gómez, 2017).

En cuanto al funcionamiento la Ley Universitaria establece en el art. 133 que la Defensoría Universitaria constituye la instancia que tiene por función velar por la tutela de los derechos de la comunidad con base en la aplicación del principio de autoridad responsable. En tal sentido tiene competencia para tratar las denuncias y reclamos que realicen los sujetos que estén relacionados con el menoscabo de sus derechos particulares. Para esto se valdrá de los mecanismos de regulación y funcionamiento que establezca cada universidad.

Se establece en esta ley que la misma no tiene competencia para atender denuncias vinculadas a derechos colectivos, inherentes al trabajo, lineamientos disciplinarios, procesos de evaluación académica de estudiantes y profesores, así como vulneraciones de naturaleza distinta a la establecida en el artículo 100 de la Ley.

2.1.3. Importancia de las Defensorías Universitarias en el marco de los derechos

La defensoría no tiene una labor sencilla ni irrelevante, sobre todo sí se considera su corta vida. Es relevante destacar el alcance que posee para poder ejercer la persuasión y limar la conflictividad mediante ejercicios de mediación, encuentros y la construcción de diálogos que favorezcan consensos para contribuir al óptimo

funcionamiento de las universidades. Esto implica el ejercicio de una particular autoridad a lo interno de la universidad (Hernández, 2017).

Carpizo (2011) ha señalado que este tipo de instancias favorece el logro de los propósitos universitarios y permite la práctica conjunta del rol jurídico y social bajo un esquema de participación y reconocimiento del sujeto. De igual forma contribuye al co-gobierno universitario erigiéndose como pilar de la coexistencia comunitaria en un marco de valores institucionales (Paredes 1998).

Debido a esto las Defensorías pueden realizar sugerencias e informes ante el gobierno universitario de quien tienen dependencia, donde puedan señalar de manera explícita sus apreciaciones y las posibles soluciones al respecto, considerando el marco de valores que impone la sociedad y las pautas de actuación universitaria (Carrillo Esquerre, 2019).

Lo anterior debe contemplar necesariamente respetar la complejidad y el marco de valores democráticos y de justicia que debe imperar en una universidad (Paredes 1998), así como el espíritu participativo y de mediación necesario.

En el campo privado rigen otras pautas pues su naturaleza está regida en parte por el decreto Supremo N°882 (1997) que norma la inversión privada en el tema universitario. Sin embargo deben cuidar el cumplimiento de los estándares del Estado peruano y de SUNEDU, quien es el encargado para ejercer la supervisión del Estado quien es por encima de todo quien tutela la formación de profesionales (Carrillo Esquerre, 2019).

Las Defensorías Universitarias constituyen entonces los órganos del resguardo de los derechos de los estudiantes dentro de las comunidades universitarias (Ordoñez, 2016).

2.1.4. ¿Qué es percibir?

Desde el punto de vista psicológico y antropológico se concibe la percepción con lo relativo a la estructuración de una visión de los grupos humanos quienes desde lo "*Biocultural*" y a partir de *estímulos físicos y sensaciones*, orientan el proceso de *selección y organización de los estímulos* y sensaciones recibidas para crear definiciones subjetivas sobre fenómenos sociales Vargas (1994).

Según Vargas, esta visión del mundo responde a las experiencias de los sentidos; los cuales junto a las pautas culturales y las ideologías específicas construyen impresiones que se orientan a posibilitar la convivencia social (Espinosa, 2013).

Merleau-Ponty & Cabanes (1975) dan cabida a las percepciones dentro del pensamiento simbólico, el cual se nutre de las posturas ideológicas y sociohistóricas, en el proceso de construcción de significados profundos.

El pensamiento de tipo simbólico da privilegio a la construcción de juicios y valoraciones que surgen de autoconceptos que buscan definir el fenómeno. En tal sentido, lo que se percibe implica un orden donde la experiencia previa y cognitiva cuentan (Merleau-Ponty & Cabanes, 1975).

2.2. Antecedentes

2.2.1. Antecedentes Internacionales

Efron & Esperanza (2007) realizaron una investigación documental para conocer la importancia de la Defensoría Universitaria como instancia que garantiza el cumplimiento de los derechos e intereses de la comunidad estudiantil en tres universidades de México. Destacaron la ausencia de controles internos y la ausencia de estatutos jurídicos y mecanismos para mejorar la gestión de las mismas. Por tanto se observaron muchas quejas sobre la vulneración de los derechos.

Turner (2016), analizó los derechos en su estudio de la Universidad de Panamá. Revisó los 5 estatutos legales de la institución. Encontró que existe buena percepción sobre los derechos en cuanto a las demandas de autonomía, la libertad de cátedra universitaria y el co-gobierno (Turner, 2016).

Ordoñez Bermeo (2016), estudió en el Ecuador-Guayaquil la Defensoría Politécnica para la mediación universitaria de la Escuela Superior del Litoral (ESPOL), surgiendo esta como una creación que se concretó a partir del aporte estudiantil. Estudió la mediación de conflictos e identificó problemas y conflictos recurrentes en la comunidad e hicieron la propuesta de la Defensoría Politécnica para la mediación

de estos, y para que velara por las libertades y derechos de todos los miembros de la comunidad estudiantil.

En el diagnóstico realizado encontraron que los estudiantes señalaban tener escaso conocimiento y dominio del tema de sus derechos, y que tenían una percepción favorable sobre la creación y funcionamiento de las defensorías universitarias siempre que cuiden la aplicación de la normativa democrática. Concluye que ha servido esta instancia con sus mecanismos para el establecimiento democrático de normas de convivencia, logro de la calidad y la excelencia en el contexto universitario.

Romero, Ruiz, Muñoz & Magaña (2016) estudiaron la situación del estudiantado con base en el conocimiento de los Derechos y Deberes, los conflictos, la participación y la Defensoría Universitaria-2016 en la Universidad de Sevilla - España. Los resultados indican que los estudiantes no tienen experiencias personales con el reclamo de sus derechos, y exhiben desconocimiento de los procesos que implican la efectiva participación, lo cual es una debilidad para la democracia universitaria.

Gamero Casado (2017), en Argentina analizó el marco legal de la mediación realizada en las defensorías universitarias, destacando el régimen de aplicación. Destacó la necesidad de crear y llegar a la aprobación de un reglamento específico que regule las mismas, de manera que los procedimientos de queja se transfiguren mediante la mediación.

Leidenfrost et al (2017) han demostrado la importancia del accionar de los defensores universitarios desde principios del siglo XXI. Los autores presentan una postura amplia de la evolución de las mismas en el mundo, y las consideran instancias estratégicas de trabajo en red para optimizar los procesos académicos y de gobierno. Al final reafirman la recomendación de instaurarlas en todas las universidades de Iberoamérica.

Aguirre Castillo (2019), analizó el tema de los derechos en la Universidad Autónoma del Estado de México con el propósito específico de que se cumplieran los derechos establecidos en el artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, encontrándose falencias que podían ser subsanadas mediante el trabajo del gobierno universitario.

2.2.2. Antecedentes Nacionales

En el Perú poco se ha investigado sobre los derechos estudiantiles. Aguiar (2015) estudió los alcances de la defensoría universitaria en el país, dando mayor importancia a la creada en la Pontificia Universidad Católica en el 2011. Concluye que las tradiciones y la normativa han influido determinadamente en la génesis, praxis y alcances de la instancia, notándose un discurso basado en defensa de los derechos humanos, propio del escenario político suramericano.

Carrillo Esquerre (2019), analizó de los derechos estudiantiles y la situación de las Defensorías Universitarias en Perú con base en las exigencias de la Ley 30220. La revisión de estas instancias debido a las exigencias de SUNEDU para la obtención del Licenciamiento ha llevado a dar respuesta a la necesidad de conocer acerca de su gestión, los casos manejados, procesos académicos, normatividad, obstáculos y mejoras. Reportó que existe una estructura organizativa particular para cada Defensoría con tendencia a priorizar la atención estudiantil y no justamente a la totalidad de la comunidad universitaria, procurando cuidar la tutela de los derechos de los estudiantes (Carrillo Esquerre, 2019).

2.2.3. Antecedentes Locales

Pazos (2019), analizó el tipo de denuncias y las percepciones estudiantiles relativas a la Defensoría Universitaria en la Universidad Nacional de Tumbes. Se planteó el trabajo con un enfoque numérico cuantitativo y un nivel descriptivo y explicativo, utilizando un muestreo de tipo no probabilístico, intencional y por bloques. Usó la encuesta y el cuestionario, que fue validado por valoración de expertos y calculó la confiabilidad con el Alpha de Cronbach. Concluyó que se evidencia un malestar que se expresa en reclamos vinculados a la forma en que se llevan los procesos de inscripción y matrícula de las materias, lo cual conduce a una percepción negativa. La comparación de la percepción sobre la función de la Defensoría Universitaria (test de Kruskal Wallis) indicó diferencias significativas entre los grupos de estudiantes (facultades), 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** ($p \leq 0,05$), lo que condujo al rechazo de la H_0 de igualdad de las percepciones entre los distintos grupos de estudiantes. Pazos (2019), menciona que la Defensoría

Universitaria aún carece de aceptación en la comunidad estudiantil por ser una instancia nueva, de reciente creación, que aún no muestra éxitos rotundos por estar en una fase de gestación inicial. Señaló que la naturaleza burocrática de la UnTumbes no ayuda a dar respuesta a las exigencias estudiantiles, por lo que las respuestas inmediatas no caben ser esperadas.

2.3. Definición de términos básicos

Competencia de las Defensorías Universitarias: definición que tienen estas instancias para captar y saber de las denuncias, así como de las reclamaciones realizadas por quienes conforman la comunidad universitaria y que se vincula con la vulneración de derechos individuales (Ley N° 30220).

Estudiantes universitarios: es el grupo social de alumnos que hace vida en una institución educativa de nivel universitario y que pueden demostrar formalmente la filiación (Carpizo, 2011).

Defensor Universitario en el Perú: miembro electo para regir las y cumplir con las competencias propias de la Defensoría Universitaria (Ley N° 30220).

Defensor Universitario en Iberoamérica: es un representante del órgano universitario seleccionado para velar el cumplimiento de la normatividad y cuidar el respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de la universidad frente a los actos de los distintos órganos y servicios de la universidad (Efron y Esperanza, 2007).

Defensoría Universitaria: es la instancia encargada de cuidar, vigilar la protección de los derechos de los miembros de la universidad. Se concibe como un órgano pro-defensa ante aquellos todos actos que provienen de las autoridades universitarias que atenten o intenten vulnerar los derechos consagrados en las normas (Hernández, 2017).

Derechos estudiantiles: concesión de preceptos morales, de tipo legal o de derecho ajeno, sujetos a un grupo de normas que regulan la buena y sana convivencia en espacios universitarios (Carpizo, 2011).

Derechos fundamentales: concesión de preceptos morales, de tipo legal o de derecho ajeno, sujetos consagrados en los textos constitucionales y tratados de tipo internacional, y que se basan en los derechos humanos (Carpizo, 2011).

Gobierno de la universidad: ejercicio del poder en la universidad, que se basa en el conjunto de procedimiento y usos orientados a lograr los objetivos estratégicos que se desprenden de la visión y misión universitaria (Paredes, 1998).

No Competencias de la Defensoría Universitaria: derechos de índole colectiva, derechos de tipo laboral, medidas de tipo disciplinarias, evaluación académica de docentes y estudiantes; violaciones que puedan tramitarse por otras vías preestablecidas en la Ley, así como en la normatividad de cada universidad (Ley N° 30220).

Pensamiento simbólico: marco de pensamiento que se estructura desde las distintas cosmovisiones ideológicas y sociohistóricas y que por tanto establece un marco para la organización y significación del ambiente o entorno (Merleau-Ponty y Cabanes, 1975).

Juicios: aspecto operativo del pensamiento simbólico que favorece la estructuración de esquemas cognitivos o mentales que parten de la elaboración de conceptos que conceptualizan las cosas dadas (Merleau-Ponty y Cabanes, 1975).

Percepción: proceso cognitivo y mental producto de la conciencia y que surge del reconocer, interpretar y atribuir significado a los elementos del ambiente o entorno. Este proceso permite la elaboración de juicios donde participan factores propios de la psiquis, como el aprendizaje, la memoria y el simbolismo (Espinoza, 2013).

Universidad: institución de naturaleza social cuyo fin es la formación de profesionales (Carpizo, 2011).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

3.1.1. Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Fue de tipo descriptivo - explicativo, ya que estuvo enfocada a descubrir el comportamiento de las variables estudiadas en el campo, y explicativa porque mediante una prueba no paramétrica identificó la relación entre las variables (Centty-Villafuerte, 2010).

El diseño fue no experimental porque no se prevé el control ni manipulación de las variables (Hernández *et al*, 2014).

3.1.2. Diseño de contrastación de hipótesis

El contraste de la hipótesis se llevó a cabo con base en la prueba no paramétrica de correlación de Spearman (Quispe, 2015). Sirvió para medir la relación estadística entre las dos variables numéricas y continuas teniendo como rango de valores desde +1 a -1. Estas pruebas tienen perfecta aplicación en el campo del derecho (Ríos y Reyes, 2020).

En función de los antes mencionado se diseñó el siguiente contraste de hipótesis.

Hipótesis Nula

H₀: V1 el Percepción de conocimiento sobre la ley universitaria y percepción de satisfacción sobre los derechos estudiantiles no están relacionadas estadísticamente ($P: > 0.05$).

Hipótesis Alternativa

H₁: V1 el Percepción de conocimiento sobre la ley universitaria y percepción de satisfacción sobre los derechos estudiantiles no están relacionadas estadísticamente ($P: \leq 0.05$).

Nivel de confianza: 95 %

Nivel de error α : 5% ó 0,05

Criterio de toma de decisiones: para todo valor de p : $> 0,05$ se acepta H_0 .

3.2. Población, muestra y muestreo.

3.2.1. Población

Se conoce como población al conjunto de sujetos con características similares de las cuales se requiere obtener la información que exige las variables (Hernández *et al*, 2014). Se consideró como población a 4109 estudiantes matriculados en las diferentes carreras profesionales de la UNTUMBES en el periodo 2020-1, dato obtenido mediante el Portal de Transparencia Universitaria (25 de setiembre, 2020).

3.2.2 Muestra

El muestreo utilizado para la presente investigación fue no probabilístico e intencionada (Hernández *et al*, 2014). Se incluyeron en el estudio a una parte de estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la UNTUMBES, siendo en total de 100 estudiantes pertenecientes de la UNTUMBES que cursan sus estudios en el año académico 2020 lo cual estuvo condicionado por la emergencia nacional por el Covid – 19.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.3.1. Método de investigación

El método de trabajo fue el analítico, también conocido como hipotético – deductivo (Hernández *et al*, 2014), en el cual se partió de lo general para llegar a las particularidades específicas del fenómeno estudiado (Andrade, 2008).

Tabla 1. Operacionalización de la variable percepción de conocimiento sobre la Ley Universitaria 30220.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Percepción de conocimiento sobre la ley universitaria 30220.	Opinión sobre el grado de conocimiento sobre la Ley Universitaria 30220 que presentan los estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la UNTUMBES. Fuente: La autora.	Percepción sobre las dimensiones: disposiciones generales; disposiciones sobre organización institucional y académica, y derecho prestacionales. Fuente: La autora.	Disposiciones generales	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce el objeto, ámbito de aplicación de la ley y definición de las universidades. • Conoce el funcionamiento de la Autonomía Universitaria. 	Intervalo
			Disposiciones sobre organización institucional y académica	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce la función que realiza SUNEDU • Conoce cuál es el ámbito de competencia de la SUNEDU. • Conoce las funciones del Consejo Directivo. 	Intervalo
			Derecho prestacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir una formación académica de calidad. • Contar con ambientes, instalaciones, mobiliario y equipos que sean accesibles para las personas con discapacidad. 	Intervalo

Fuente: La autora.

Tabla 2: Operacionalización de la variable percepción sobre satisfacción con los derechos estudiantiles.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V2: Percepción sobre satisfacción con los derechos estudiantiles	Conformidad personal con la concreción de los derechos universitarios establecidos en la ley universitaria 30220. Fuente: La autora.	Percepción sobre los derechos específicos del estudiante universitario. Fuente: La autora.	Conocimiento de los derechos civiles y políticos	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar reserva de matrícula por razones de trabajo o de otra naturaleza debidamente sustentada. • Participar en el gobierno y fiscalización de la actividad universitaria, a través de los procesos electorales internos. • Conoce como realizar trámites para la reclamación de derechos ante la Defensoría Universitaria. 	Intervalo
			Derecho	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir una educación gratuita y de calidad. • Recolección de las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la Comunidad Universitaria, vinculadas con la infracción de derechos individuales. 	Intervalo
			Justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de justicia ante la Defensoría Universitaria. • Percepción del accionar imparcial de la Defensoría Universitaria. 	Intervalo
			Autoridad	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de la autoridad de la Defensoría Universitaria. • Práctica de la autoridad por parte de la Defensoría Universitaria. 	Intervalo
			Poder	<ul style="list-style-type: none"> • Poder de la Defensoría Universitaria dentro de la Universidad. 	Intervalo
			Humanismo	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de la importancia del estudiante para la Defensoría Universitaria. • Solución a las denuncias estudiantiles. 	Intervalo
			Burocracia	<ul style="list-style-type: none"> • Trámites necesarios para la recepción de la reclamación o denuncia. • Tiempos de respuesta a los reclamos de la comunidad estudiantil. • Procesos de notificaciones a las partes. 	Intervalo

Fuente: La autora.

3.3.2. Técnicas

Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta. Las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo (Centty-Villafuerte, 2010).

3.3.3. Instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario estructurado.

a) Descripción del instrumento:

Cuestionario: se tiene una primera variable que consta de tres dimensiones. La segunda variable se agrupa en siete dimensiones (ver anexo 1). A continuación se presentan las tablas de operacionalización de variables (ver tablas 1 y 2)

Las categorías de respuesta en el cuestionario (escala de intervalo) fueron:

-2. Totalmente en desacuerdo

-1 En desacuerdo

0 Neutral

1 De acuerdo

2 Totalmente en acuerdo

La *confiabilidad* fue calculada mediante el Alpha de Cronbach resultante de la aplicación de una prueba piloto a 20 sujetos que se desprenden de la universidad nacional de Tumbes. El valor obtenido fue 0,940 que fue muy alto cuando se aplicó el criterio de Sierra Bravo (2001) (ver tabla 3).

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de ítems
0,940	22

Fuente: La autora.

3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos

3.4.1. Fase analítica descriptiva

Los datos fueron transcritos y tabulados en una hoja de cálculo de software ofimático Excel 2016 y de esa manera se pudo ordenar y utilizar la versión en un registro sistematizado por lo cual los datos fueron válidos y confiables. Así mismo los datos fueron codificados en función a cada indicador de las variables y sus dimensiones. Se utilizó el análisis descriptivo (frecuencia, promedio y porcentaje). Los datos serán ordenados mediante tablas de distribución de frecuencias y porcentajes, complementados con figuras estadísticas de barras para facilitar su análisis e interpretación correspondiente.

3.4.2. Fase analítica inferencial y explicativo

Los resultados de la correlación de Spearman se presentaron en una matriz de doble entrada. En esta fase se obtuvieron los resultados con el programa SPSS lo cual sirvió para los cálculos y la obtención de los resultados respectivos que ayudaron a formar la decisión estadística y al final aceptar o desestimar las hipótesis diseñadas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Descripción general de los encuestados

En la tabla 4 se presenta la descripción de los encuestados. Se observa que la edad promedio es de $21,63 \pm 2,963$ años, típica de estudiantes universitarios. Sin embargo el rango de edad es de 11 años, oscilando entre los 18 y 29 años.

Tabla 4: Descripción general de los encuestados.

	Edad (%)	Sexo		Semestre		
		M (%)	F (%)	F	(%)	
Promedio	21,63			IV	25	25,0
DS	2,963			VI	17	17,0
Rango	11	28	72	VII	3	3,0
Mínimo	18			VIII	15	15,0
Máximo	29			X	40	40,0

Fuente: La autora.

4.1.2. Percepción de conocimiento sobre la Ley Universitaria

a) Dimensión - Disposiciones Generales

Los resultados de esta dimensión se presentan en la tabla 5. En relación al ítem *conozco el objeto, ámbito de aplicación de la ley y definición de las universidades*, el promedio indica una apreciación neutral ($0,3 \pm 1,18$).

Tabla 5: Estadísticos descriptivos de la dimensión Disposiciones Generales.

ÍTEMS	TED (-2)		ED (-1)		N (0)		EA (1)		TEA (2)		X	DS
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
	1. Conozco el objeto, ámbito de aplicación de la ley y definición de las universidades.	9	9	16	16	27	27	33	33	15		
2. Conozco el funcionamiento de la Autonomía Universitaria.	9	9	16	16	37	37	32	32	6	6	0.1	1.04

Fuente: La autora.

El 9 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 16 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 27 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 33 % estuvo de acuerdo y el 15 % totalmente de acuerdo.

En cuanto al ítem *conozco el funcionamiento de la Autonomía Universitaria*, la media indica una apreciación neutral ($0,1 \pm 1,04$). El 9 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 16 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 37 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 32 % estuvo de acuerdo y el 6 % totalmente de acuerdo (ver tabla 5). El promedio de la dimensión revela una apreciación neutral donde se evidencia una percepción no muy clara sobre el tema ($0,2 \pm 1,11$).

b) Dimensión - Disposiciones sobre organización institucional y académica

La tabla 6 resume los estadísticos de esta dimensión, cuyo primer ítem *conozco la función que realiza SUNEDU*, presenta un promedio que impone una apreciación de acuerdo ($1,1 \pm 1,00$). El 3 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 9 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 3 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 50 % estuvo de acuerdo y el 35 % totalmente de acuerdo.

Tabla 6: Estadísticos descriptivos de la dimensión - Disposiciones sobre organización institucional y académica.

ÍTEMS	TED (-2)		ED (-1)		N (0)		EA (1)		TEA (2)		X	DS
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
3. Conozco la función que realiza SUNEDU.	3	3	9	9	3	3	50	50	35	35	1.1	1.00
4. Conozco el ámbito de competencia de la SUNEDU.	6	6	13	13	3	3	47	47	31	31	0.8	1.17
5. Conozco las funciones del Consejo Directivo.	9	9	22	22	28	28	26	26	15	15	0.2	1.19

Fuente: La autora.

En relación al ítem *conozco el ámbito de competencia de la SUNEDU*, cuyo promedio indica una apreciación de acuerdo ($0,8 \pm 1,17$). El 6 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 13 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 3 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo; el 47 % estuvo de acuerdo y el 31 % totalmente de acuerdo. El ítem *conozco las funciones del Consejo Directivo*, tiene un promedio indica una apreciación neutral ($0,2 \pm 1,19$). El 9 % estuvo en total

desacuerdo con esta afirmación y el 22 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 28 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 26 % estuvo de acuerdo y el 15 % totalmente de acuerdo (ver tabla 6). El promedio de la dimensión revela una apreciación de acuerdo donde se evidencia una percepción positiva sobre el tema ($0,7 \pm 1,13$). Esta dimensión se diferencia de la anterior al tener mejor valoración, es decir, positiva y que indica mejor conocimiento sobre este aspecto.

c) Dimensión - Derechos prestacionales

La tabla 7 resume los estadísticos de la última dimensión de la primera variable. La pregunta sobre sí *conoce sobre mi derecho a recibir una formación académica de calidad*, cuyo promedio indica una apreciación de acuerdo ($1,2 \pm 0,97$). El 3 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 3 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 10 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 33 % estuvo de acuerdo y el 51 % totalmente de acuerdo (ver tabla 7).

Tabla 7. Estadísticos descriptivos de la dimensión - Derechos prestacionales.

ÍTEMS	TED (-2)		ED (-1)		N (0)		EA (1)		TEA (2)		X	DS
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
	6. Conozco sobre mi derecho a recibir una formación académica de calidad.	3	3	3	3	10	10	33	33	51		
7. Conozco sobre los ambientes, instalaciones, mobiliarios y equipos con los que debe contar la universidad para facilitar el acceso a la educación de las personas con discapacidad.	10	10	22	22	15	15	24	24	29	29	0.4	1.37

Fuente: La autora.

En relación al ítem conozco sobre los ambientes, instalaciones, mobiliarios y equipos con los que debe contar la universidad, la media indica una apreciación ni de acuerdo ni de desacuerdo ($0,4 \pm 1,37$). El 10 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 22 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 15 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 24 % estuvo de acuerdo y el 29 % totalmente de

acuerdo. El promedio de la dimensión revela una apreciación de acuerdo donde sin

embargo se evidencia una percepción difusa sobre el tema ($0,8 \pm 1,17$) (ver tabla 7).

4.1.3. Percepción sobre la satisfacción de los derechos de los estudiantes

a) Dimensión - Conocimiento de los derechos civiles y políticos

Los estadísticos de la dimensión se observan en la tabla 8. En cuanto al ítem *conozco con claridad, cómo solicitar reserva de matrícula por razones de trabajo o de otra naturaleza debidamente sustentada*, se obtuvo un promedio que una posición neutral ($-0,1 \pm 1,34$). El 19 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 18 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 28 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 19 % estuvo de acuerdo y el 16 % totalmente de acuerdo (ver tabla 8).

Tabla 8: Estadísticos descriptivos de la dimensión - Conocimiento de los derechos civiles y políticos.

ÍTEMS	TED (-2)		ED (-1)		N (0)		EA (1)		TEA (2)		X	DS
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
8. Conozco, con claridad, cómo solicitar reserva de matrícula por razones de trabajo o de otra naturaleza debidamente sustentada.	19	19	18	18	28	28	19	19	16	16	-0.1	1.34
9. Conozco cómo participar en el gobierno y fiscalización de la actividad universitaria, a través de los procesos electorales internos.	32	32	18	18	34	34	10	10	6	6	-0.6	1.21
10. Conozco cómo realizar trámites para la reclamación de derechos ante la Defensoría Universitaria.	22	22	22	22	27	27	26	26	3	3	-0.3	1.17

Fuente: La autora.

En lo relativo al ítem *conozco cómo participar en el gobierno y fiscalización de la actividad universitaria, a través de los procesos electorales internos*, cuyo promedio

revela un desacuerdo ($-0,6 \pm 1,21$). El 32 % estuvo en total desacuerdo con esta

afirmación y el 18 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 34 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 10 % estuvo de acuerdo y el 6 % totalmente de acuerdo (ver tabla 8).

El ítem *conozco cómo realizar trámites para la reclamación de derechos ante la Defensoría Universitaria*, cuyo promedio indica una valoración neutral ($-0,3 \pm 1,17$). Un 22 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 22 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 27 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 26 % estuvo de acuerdo y el 3 % totalmente de acuerdo (ver Tabla 8). El promedio de la dimensión es de ausencia de una tendencia positiva o negativa, y donde se evidencia una percepción difusa sobre el tema ($-0,3 \pm 1,24$).

b) Dimensión - Derechos específicos

La satisfacción con estos derechos se presenta en el Tabla 9.

Tabla 9: Estadísticos descriptivos de la dimensión - Derechos específicos.

ÍTEMS	TED (-2)		ED (-1)		N (0)		EA (1)		TEA (2)		X	DS
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
11. Conozco mi derecho a recibir una educación gratuita y de calidad.	3	3	3	3	22	22	32	32	40	40	1.0	1.01
12. Conozco cómo se recogen las denuncias y reclamaciones que formulan los miembros de la Comunidad Universitaria, vinculadas con la infracción de derechos individuales.	26	26	15	15	43	43	13	13	3	3	-0.5	1.10

Fuente: La autora.

En torno al ítem *conozco mi derecho a recibir una educación gratuita y de calidad*, de la media se desprende una apreciación neutral ($0,1 \pm 1,01$). El 3 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 3 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 22 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo; el 32 % estuvo de acuerdo y el 40 % totalmente de acuerdo (ver tabla 9).

Con base en el ítem *conozco cómo se recogen las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la Comunidad Universitaria, vinculadas con la infracción de derechos individuales*, el promedio refleja una apreciación de desacuerdo (-0,5 ± 1,10). El 26 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 15 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 43 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 13 % estuvo de acuerdo y el 3 % totalmente de acuerdo (ver tabla 9). La media de la dimensión provee una apreciación ni de acuerdo ni de desacuerdo donde se refleja una opinión difusa sobre la misma (0,28 ± 1,06).

c) Dimensión – Justicia

La dimensión justicia se presenta en el Tabla 10.

Tabla 10: Estadísticos descriptivos de la dimensión - Justicia.

ÍTEMS	TED (-2)		ED (-1)		N (0)		EA (1)		TEA (2)		X	DS
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
13. Conozco cómo debe ser el proceso de búsqueda de justicia ante la Defensoría Universitaria.	29	29	12	12	33	33	23	23	3	3	-0.4	1.26
14. Tiene la Defensoría Universitaria un accionar imparcial.	25	25	21	21	35	35	16	16	3	3	-0.5	1.12

Fuente: La autora.

En relación al ítem *conozco como debe ser el proceso de búsqueda de justicia ante la Defensoría Universitaria*, se obtuvo un promedio que indica una postura neutral (-0,4 ± 1,26). Un 29 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 12 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 33 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 23 % estuvo de acuerdo y el 3 % totalmente de acuerdo (ver Tabla 10). En relación a la *imparcialidad de la Defensoría Universitaria*, la media refleja una valoración de desacuerdo (-0,5 ± 1,12). El 25 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 21 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 35 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 16 % estuvo de acuerdo y el 3 % totalmente de

acuerdo (ver tabla 10). El promedio de la dimensión pone en relieve una percepción de desacuerdo sobre esta $(-0,5 \pm 1,17)$.

d) Dimensión – Autoridad

Tabla 11: Estadísticos descriptivos de la dimensión - Autoridad.

ÍTEMS	TED (-2)		ED (-1)		N (0)		EA (1)		TEA (2)		X	DS
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
15. Percibo que la Defensoría Universitaria tiene reconocimiento como autoridad dentro de la universidad.	11	11	15	15	43	43	28	28	3	3	-0.03	1.0
16. Conozco cómo es la práctica de la autoridad por parte de la Defensoría Universitaria.	26	26	9	9	40	40	19	19	6	6	-0.30	1.2

Fuente: La autora.

La tabla 11 resume las percepciones sobre esta dimensión. En relación al ítem *percibo que la Defensoría Universitaria tiene reconocimiento como autoridad dentro de la universidad*, el promedio indica una postura neutral $(0,03 \pm 1,0)$. El 11 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 15 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 43 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 28 % estuvo de acuerdo y el 3 % totalmente de acuerdo (ver Tabla 11).

Para el ítem 16, *autoridad por parte de la Defensoría Universitaria*, la media que se calculó evidencia de nuevo una valoración intermedia o neutral $(0,30 \pm 1,2)$. El 26 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 9 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 40 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 19 % estuvo de acuerdo y el 6 % totalmente de acuerdo (ver tabla 11). El promedio de la dimensión revela a su vez la valoración neutral sobre la autoridad $(-0,17 \pm 1,1)$.

e) Dimensión – Poder

Tabla 12: Estadísticos descriptivos de la dimensión - Poder.

ÍTEMS	TED (-2)		ED (-1)		N (0)		EA (1)		TEA (2)		X	DS
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
	17. Conozco el poder de la Defensoría Universitaria dentro de la Universidad.	19	19	6	6	43	43	22	22	10		

Fuente: La autora.

En base al ítem relacionado al poder de la Defensoría Universitaria en la Universidad, el promedio indica nuevamente una apreciación neutral ($0,0 \pm 1,21$). El 19 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 6% estuvo en desacuerdo, mientras que el 43 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 22 % estuvo de acuerdo y el 10 % totalmente de acuerdo (ver tabla 12).

f) Dimensión – Humanismo

Tabla 13: Estadísticos descriptivos de la dimensión - Humanismo.

ÍTEMS	TED (-2)		ED (-1)		N (0)		EA (1)		TEA (2)		X	DS
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
	18. Conozco cuánta importancia le dan los estudiantes a la Defensoría Universitaria.	26	26	18	18	24	24	23	23	9		
19. Conozco de denuncias estudiantiles que han sido solventadas por la Defensoría Universitaria.	35	35	6	6	34	34	19	19	6	6	-0.5	1.3

Fuente: La autora.

Los resultados sobre la percepción del humanismo se registran en la tabla 13. En cuanto a la *importancia que le se le otorga a la Defensoría Universitaria*, el promedio arroja una apreciación neutral aunque de incipiente signo negativo ($-0,5 \pm 1,32$). El 26 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 18 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 24 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 23 %

estuvo de acuerdo y el 9 % totalmente de acuerdo (ver tabla 13). El ítem que trata sobre sí las denuncias estudiantiles han sido subsanadas por la Defensoría Universitaria, arrojó una media que pone de manifiesto nuevamente el desacuerdo $(-0,5 \pm 1,3)$. El 35 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 6 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 34 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 19 % estuvo de acuerdo y el 6 % totalmente de acuerdo. El promedio de la dimensión revela una apreciación neutral donde se evidencia una percepción negativa sobre el tema $(-0,5 \pm 1,31)$ (ver Tabla 13).

g) Dimensión – Burocracia

Los aspectos burocráticos relativos a la satisfacción se presentan en la tabla 14. En cuanto a sí se conocen los trámites necesarios para la recepción de una denuncia o reclamo, el promedio indica una apreciación de desacuerdo que refleja poca satisfacción y conocimiento sobre estos procedimientos $(-0,54 \pm 1,13)$. El 29 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 18 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 31 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo y el 32 % estuvo de acuerdo (ver tabla 14).

Tabla 14: Estadísticos descriptivos de la dimensión - Burocracia.

ÍTEMS	TED (-2)		ED (-1)		N (0)		EA (1)		TEA (2)		X	DS
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
20. Conozco el tipo de trámites necesarios para la recepción de la reclamación o denuncia.	29	29	18	18	31	31	22	22			-0.54	1.13
21. Conozco de los tiempos de respuesta a los reclamos de la comunidad estudiantil.	32	32	12	12	37	37	19	19			-0.57	1.13
22. Conozco de los procesos de notificaciones a las partes.	32	32	15	15	31	31	19	19	3	3	-0.54	1.21

Fuente: La autora.

Lo relativo a la satisfacción con respecto a los tiempos de respuesta a los reclamos de la comunidad estudiantil, presenta un promedio que se traduce en una percepción negativa de desacuerdo $(-0,57 \pm 1,13)$ (ver Tabla 14). El 32 % estuvo

en total desacuerdo con esta afirmación y el 12 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 37 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo y el 19 % estuvo de acuerdo. Esto se comporta de igual manera para la satisfacción para con los procesos de notificación a las partes involucradas, cuya media también refleja una percepción negativa (-0,54 ± 1,21). El 32 % estuvo en total desacuerdo con esta afirmación y el 15 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 31 % no estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo, el 19 % estuvo de acuerdo y el 3 % totalmente de acuerdo. El promedio de la dimensión revela una apreciación negativa de desacuerdo (-0,55 ± 1,16) (ver Tabla 14).

4.1.4. Correlaciones bivariadas entre las variables

A continuación se presentan los resultados de la Correlación – Rho de Spearman resumidos en una matriz de doble entrada donde se hace el contraste de las dimensiones de cada variable (ver tabla 15).

Tabla 15: Correlaciones bivariadas Rho de Spearman.

Percepción sobre satisfacción con los derechos estudiantiles		Percepción de conocimiento sobre la ley universitaria 30220		
		Disposiciones generales	Disposiciones sobre organización institucional y académica	Derechos prestacionales
Conocimiento de los derechos civiles y políticos	r	,213*	,481**	,396**
	Sig.	0.033	0.000	0.000
Derechos específicos	r	,450**	,627**	,560**
	Sig.	0.000	0.000	0.000
Justicia	r	0.143	,393**	,294**
	Sig.	0.156	0.000	0.003
Autoridad	r	,210*	,359**	,217*
	Sig.	0.036	0.000	0.030
Poder de la Defensoría Universitaria	r	,240*	0.098	,207*
	Sig.	0.016	0.334	0.038
Humanismo	r	,441**	,623**	,450**
	Sig.	0.000	0.000	0.000
Burocracia	r	,292**	,465**	,340**
	Sig.	0.003	0.000	0.001

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01. * . La correlación es significativa en el nivel 0,05. **Fuente:** La autora.

Se observa que la dimensión *Disposiciones generales* exhibe relaciones significativas con las dimensiones de la variable *Satisfacción con los derechos estudiantiles*: *Conocimiento de los derechos civiles y políticos* (r: 0.213; p: 0,033 ≤ 0,05); *Derechos específicos* (r: 0.450; p: 0,000 ≤ 0,05); *Autoridad* (r: 0.210; p: 0,036 ≤ 0,05); *Poder de la Defensoría Universitaria* (r: 0.240; p: 0,016 ≤ 0,05); *Humanismo* (r: 0.441; p: 0,000 ≤ 0,05); *Burocracia* (r: 0.465; p: 0,000 ≤ 0,05). Debido a esto se toma la decisión de *rechazar la hipótesis nula (H₀) de ausencia de correlación significativa*. Sin embargo esto no se observa con respecto a la dimensión *Justicia* (r: 0.143; p: 0,156 ≤ 0,05), por lo que se acepta la *hipótesis nula (H₀)*.

La dimensión *disposiciones sobre organización institucional y académica* muestra correlaciones significativas con las dimensiones *Conocimiento de los derechos civiles y políticos* (r: 0.481; p: 0,000 ≤ 0,05); *Derechos específicos* (r: 0.627; p: 0,000 ≤ 0,05); *Justicia* (r: 0.393; p: 0,000 ≤ 0,05); *Autoridad* (r: 0.359; p: 0,000 ≤ 0,05); *Humanismo* (r: 0.623; p: 0,000 ≤ 0,05); *Burocracia* (r: 0.465; p: 0,000 ≤ 0,05). Esto impone la decisión de *rechazar la hipótesis nula (H₀) de inexistencia de correlación significativa*. Esto no se registra con respecto a la dimensión *Poder de la Defensoría Universitaria* (r: 0.143; p: 0,156 ≤ 0,05), por lo cual se acepta la *hipótesis nula (H₀)*.

Por último, la dimensión *derechos prestacionales* evidencia correlaciones significativas con todas las dimensiones de la segunda variable. En tal sentido se registraron valores de significancia menores a p-valor: ≤ 0,05 (ver tabla 13). Esta ha sido la dimensión que se relaciona significativamente con todas las demás dimensiones analizadas. Pone en relieve que la satisfacción se alcanza de manera relevante por la vía del conocimiento y puesta en práctica de los derechos prestacionales.

4.2. Discusión

4.2.1. Percepción de conocimiento sobre la Ley Universitaria

a) Dimensión - Disposiciones Generales

El análisis de la dimensión **Disposiciones generales** indica una percepción neutral para los dos ítems que la conforman. Aunque las distribuciones de frecuencias evidencian percepciones positivas (en acuerdo y totalmente en acuerdo) y negativas (en desacuerdo y totalmente en desacuerdo), el promedio obtenido para la dimensión ($0,2 \pm 1,11$) refleja que los aspectos relacionados con el *conocimiento del objeto, aplicación de la ley y concepción de las universidades* aun es un tema sobre el cual se dispone de poca información en el estudiantado. *Tampoco tienen claridad en cuanto al funcionamiento de la Autonomía Universitaria*. El concepto de “autonomía” resulta poco atractivo para los estudiantes.

Estos dos aspectos son pilares relevantes circunscritos en el marco de la Ley N°30220, (Ley Universitaria) que vale decir es de reciente promulgación, teniendo existencia desde el 2014. Esta ley constituye el marco moral donde se contemplan los derechos y deberes del sujeto universitario. No puede existir una convivencia y justicia si se desconoce el marco que guía la moral (Hernández *op.cit*, p.21).

Aunque la Ley existe y es posible obtenerla por los canales informáticos, la percepción neutral revelada sugiere que hay escaso interés en el tema. El estudiante pareciera tener escasa cultura normativa, dejando su interés en la misma solo en caso de algún problema legal o de presunta vulneración de derechos. Esto pareciera guiar la necesidad de conocimiento sobre las universidades limitándose a la aplicación de la ley a la conciliación, minimización de la conflictividad, y lo relativo a quejas y reclamos que surjan dentro de la comunidad estudiantil (Camacho & Gómez, 2017).

b) Dimensión - Disposiciones sobre organización institucional y académica

En lo concerniente a las *disposiciones institucionales organizativas y académicas* destacan dos ámbitos de acción. El primero a nivel supra, relacionado con la

función y ámbito de competencia que presta SUNEDU. El promedio de este ítem expresa un grado de conocimiento superior de acuerdo ($1,1 \pm 1,00$) en comparación a las disposiciones generales. El 85 % tuvo percepciones positivas con algún grado de acuerdo. El tema SUNEDU ha estado quizás influido por las acciones públicas y notorias que se han emprendido para la acreditación y licenciamiento de las universidades y que recientemente condujeron al licenciamiento de la UnTumbes. Debido a esto los estudiantes han estado al corriente de los alcances que se asocian a esta institución nacional, lo que refleja un impacto en términos de políticas públicas.

Las funciones del Consejo Directivo presentaron una percepción neutral ($0,2 \pm 1,19$). Esto refleja indiferencia con respecto a esta figura de gobierno universitario, el cual puede resultar ajeno a la vida diaria del estudiante. La distribución de frecuencias refleja una repartición de apreciaciones sobre el punto. Solo un 41% señala tener conocimiento sobre el tema, siendo esto preocupante porque los estudiantes a pesar de que hacen vida académica no se ocupan de sus instancias. La percepción positiva general de la dimensión estuvo básicamente influida por el conocimiento sobre SUNEDU que es un órgano externo a la UnTumbes ($0,7 \pm 1,13$). Esta dimensión difiere de la anterior por tener mejor percepción, es decir, positiva y que indica mayor conocimiento sobre este aspecto. Aguirre Castillo (2019), ha señalado que la resolución de conflictos dentro de las universidades pasa por el tema de conocer y reconocer las competencias de las instancias universitarias. Los resultados de este estudio reflejan que esta es una tarea aun por consolidar en la universidad.

c) Dimensión - Derechos prestacionales

Lo anterior coincide con las percepciones sobre *Derechos prestacionales*, entendidos estos como los de mayor influencia tienen en el actuar diario del universitario. El derecho a *recibir una formación académica de calidad*, obtuvo una percepción de acuerdo ($1,2 \pm 0,97$), donde el 84 % expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. Este es un reclamo permanente que es la principal fuente de conflictividad a lo interno de las universidades (Romero, et al 2016; Ordoñez, 2016).

Pazos (2019), también señaló el alcance de este problema en la UNTumbes, lo que pone de manifiesto la necesidad de establecer mayor supervisión sobre el tema. Sin embargo, el conocimiento sobre la calidad de los ambientes, e instalaciones, así como de los equipos tuvo una percepción ni de acuerdo ni de desacuerdo ($0,4 \pm 1,37$). El promedio de la dimensión revela una apreciación neutral donde se evidencia una percepción positiva sobre el conocimiento de los derechos vinculados al servicio que presta la universidad ($0,8 \pm 1,17$), sin embargo hay que seguir trabajando sobre este punto para que los estudiantes conozcan los derechos que les asisten.

El art. 100 de la Ley N°30220, discrimina los Derechos estudiantiles, haciendo énfasis en que estos tienen derecho a recibir educación de calidad que favorezca su desempeño profesional e investigativo; así como a percibir educación gratuita en universidades públicas para una carrera (Carrillo, 2019). Sin embargo el ejercicio del derecho implica conocerlo, he allí la relevancia de conocer la Ley y sus derechos.

4.2.2. Percepción sobre la satisfacción de los derechos de los estudiantes

a) Dimensión - Conocimiento de los derechos civiles y políticos

La segunda variable aborda la satisfacción de los derechos de los estudiantes desde distintas vertientes. La primera son los *derechos políticos y civiles*. El promedio de esta dimensión ($-0,3 \pm 1,24$), indica una posición neutral que evidencia mucha disparidad de apreciaciones sobre el *cómo solicitar reserva de matrícula por razones de trabajo o de otra naturaleza, o cómo realizar trámites para la reclamación de derechos ante la Defensoría Universitaria*. La percepción mejoró con respecto al conocimiento sobre *participar en el gobierno y la fiscalización de las actividades universitarias mediante procesos electorales internos* ($-0,6 \pm 1,21$). Lo señalado refleja que aún existe un manejo precario e insatisfacción con respecto al ejercicio de los derechos de índole civil y política. Paredes (1998) ha considerado dentro de sus análisis a las categorías justicia y poder, pero también a la democracia, y es justamente esta última la que incluye a derechos políticos y civiles.

Aunque los derechos están claramente establecidos en el art. 100 la Ley Universitaria, no es menos cierto que tradicionalmente ha existido una brecha entre lo que aparece en la norma y lo que se realiza en la práctica universitaria (Efron & Esperanza 2007).

b) Dimensión - Derechos específicos

La satisfacción vinculada a los derechos específicos también dispar, siendo neutral con respecto al hecho y derecho de recibir *una educación gratuita y de calidad*, ($0,1 \pm 1,01$), pero presentándose una percepción de insatisfacción sobre el *cómo se recolectan las denuncias y reclamaciones* con base en la vulneración de derechos individuales ($-0,5 \pm 1,10$). Aunque el promedio general es neutral, lo más resaltante es que existe un malestar que se ha mantenido en el tiempo y que involucra a las quejas y reclamos. Ya Pazos (2019) había señalado que el procesamiento de este tipo de situaciones era precario y que había mucha insatisfacción en especial con el proceder de la Defensoría Universitaria, por lo cual esta no era bien vista y carecía de aceptación, lo cual sumado a la burocracia universitaria y la incapacidad para dar respuesta a las exigencias estudiantiles incrementan el malestar.

c) Dimensión – Justicia

Todo lo señalado anteriormente conduce a una percepción negativa de insatisfacción con respecto a los indicadores de la dimensión justicia, por lo que las búsquedas de esta y la imparcialidad de la Defensoría Universitaria están al menos cuestionadas. La justicia debería ser la razón de ser de instancias como las defensorías universitarias (Carrillo, 2019). Sin embargo, la percepción reportada no da pie para considerar que esto se cumple en la Untumbes. Al igual que lo señalado por Pazos (2019), el valor justicia no se percibe presente y esto desvirtúa el espíritu de la Ley universitaria N°30220.

d) Dimensión – Autoridad

La autoridad relacionada a la consulta sobre sí la *Defensoría Universitaria tiene reconocimiento como autoridad y al conocimiento de la práctica* de la misma, pues

en conclusión existe insatisfacción con el supuesto *poder* de esta institución. Esto implica que el principio de autoridad está cuestionado, a pesar de que con esta figura se aspira a al ejercicio de la autoridad dentro de la universidad (Hernández, 2017). Al igual que Hernández (2017), Carpizo (2011) menciona que este tipo de instituciones jurídicas facilita el logro de los objetivos universitarios y permite la práctica jurídica dentro de un esquema participativo y de reconocimiento de los estudiantes.

e) Dimensión – Poder

El análisis de esta dimensión reveló una postura normal que indica indirectamente una insatisfacción con el poder que debe acompañar a este tipo de instancias. Paredes (1998) inserta el análisis del poder a la par de la democracia y la justicia que debe prevalecer en una universidad. El cuestionamiento del poder refleja el mismo no disfruta de un asidero fortalecido dentro de la percepción estudiantil. La cuestión es que sí no se concede la imagen fáctica de poder a la institución difícilmente se podrá exigir de ella la gestión del mismo y de la justicia.

f) Dimensión – Humanismo

La insatisfacción señalada afecta también la dimensión *humanismo* por cuanto no se le concede importancia a la Defensoría Universitaria así como no existe conformidad con la manera en que se conducen las denuncias estudiantiles que han sido presentadas ante la Defensoría Universitaria. Existe una percepción de insatisfacción (-0,5) que sugiere revisar los procesos de atención al sujeto. No se percibe como “humana” a la defensoría sino más bien al servicio de otros miembros de la comunidad universitaria. Carpizo (2011) y Hernández (2017), resaltan la importancia del accionar y el impulso jurídico para lograr un real reconocimiento de los estudiantes. En la Untumbes esto no pareciera registrarse.

g) Dimensión – Burocracia

El análisis de la *burocracia* indica que no se percibe ni se reconoce a la Defensoría como un organismo con capacidad de dar respuesta a las denuncias estudiantiles.

La insatisfacción opera de igual manera para la recepción de la denuncia, así como los reclamos de los estudiantes, aspecto previo a la fase de notificaciones a las partes. Gamero Casado (2017) señaló los aspectos procedimentales y burocráticos como aspectos influyentes que pueden obstaculizar la mediación y la solución de conflictos. Leidenfrost *et al* (2017) han mencionado que las defensorías deberían contribuir a la mejora de las universidades, sin embargo, cuando lo burocrático prevalece por sobre lo sustancial que es la justicia, el sistema se desvirtúa.

4.2.3. Discusión de las correlaciones

Las correlaciones permiten respaldar lo discutido anteriormente. La percepción de conocimiento sobre la ley universitaria 30220 y sus dimensiones se relacionan significativamente con la insatisfacción *conocimiento de los derechos civiles y políticos, derechos específicos, autoridad, humanismo y burocracia*. Esto se traduce en que el desconocimiento de la ley priva el ejercicio de la misma, por tanto las defensorías se perciben negativamente pues no garantizan derechos, ni valoran al sujeto, carecen de autoridad y dentro de su burocracia diluyen los derechos específicos estudiantiles. Una organización así está limitada para ejercer el poder e impartir justicia. Ya algunos autores habían señalado problemas similares a los identificados en México (Camacho & Gómez, 2017; Fuentes *et al* 2017) y España (Gamero Casado, 2017; Leidenfrost *et al* 2017). Años atrás ya había sido reportado esto en Argentina (Efron & Esperanza, 2007).

Esto indica que la satisfacción con respecto a los derechos estudiantiles continua siendo una deuda de la Universidad Nacional de Tumbes para con sus estudiantes. Pazos (2019) ya había señalado estas falencias. En 2020, con el Covid-19 de por medio la situación dista de mejorar. El funcionamiento de la Defensoría Universitaria establecido en la Ley Universitaria (art. 133) debe impulsar a que se incremente su efectividad y la tutela sobre las denuncias pues generalmente los perjudicados son los estudiantes. Lo anterior revela una situación compleja donde quedan cuestionadas la democracia, el poder y la justicia que debe prevalecer en una universidad (Paredes 1998).

Fuentes et al (2017) habían identificado aspectos similares en cuanto a los aspectos derecho, burocracia y justicia. En México (Camacho & Gómez, 2017; Hernández, 2017) destacaron la urgencia de promover una serie de acercamientos a la tutela de los derechos estudiantiles. Al igual que en México la impresión en la Untumbes es que las defensorías rara vez avanzan de la fase de recepción de denuncias o reclamos situación que pareciera describir muy bien lo que ocurre en la Universidad Nacional de Tumbes.

V. CONCLUSIONES

La investigación permitió confirmar la hipótesis general de trabajo. Las percepciones de conocimiento que manejan los estudiantes sobre la Ley 30220 y la percepción de satisfacción sobre los derechos estudiantiles. El análisis reveló el tipo de derechos con mayor insatisfacción dejando en evidencia brechas que quedan por subsanar dentro de la institución.

También las hipótesis específicas fueron confirmadas. La percepción de conocimiento sobre la Ley Universitaria que presentan los estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020 es negativa, evidenciando el escaso manejo de los derechos allí consagrados.

El análisis de la variable dos indica que se registra una alta insatisfacción con el ejercicio de los derechos de los estudiantes en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020, surgiendo desacuerdo para con las dimensiones justicia, humanismo y burocracia. Sin embargo se registró satisfacción con las disposiciones sobre organización institucional y académica y los derechos prestacionales.

Por último se concluye que existe una relación positiva significativa entre la percepción de conocimiento sobre la Ley 30220 y la percepción de satisfacción sobre los derechos estudiantiles en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes, sin embargo la misma se establece alrededor de la incerteza de la posición neutra.

VI. RECOMENDACIONES

Los resultados revelan la necesidad de educar los sobre derechos consagrados en la Ley 30220. Esta es desconocida y mal percibida a pesar de ser una política pública que surge en el año 2014.

La figura de la defensoría universitaria presenta una insatisfacción en aspectos que son estructurales dentro de un marco jurídico. En tal sentido se recomienda que desde la Facultad de Ciencia Jurídica y Política se emprenda e impulse un proceso de rescate de la misma de manera que garantice la tutela de los derechos.

Se recomienda facilitar y automatizar los procesos de quejas y denuncias para que se avance en la resolución de reclamos que señalen los estudiantes. Esto requiere ser impulsado para rescatar el ideal de poder y justicia de la defensoría.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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.
https://campus.unc.edu.ar/sites/default/files/Ponencia_UNAM.pdf

Aguirre Castillo, O. (2019). La reconfiguración de la Defensoría de los Derechos Universitarios frente a la aplicación del acuerdo de responsabilidad universitaria de la Universidad Autónoma del Estado de México.
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/105992>

Andrade, S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial Andrade.

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 Ciências Humanas*, 18(02), 72-89.
<http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadech/article/view/2937>.

Carpizo, J. (2011). *Los derechos humanos: naturaleza, denominación y características*. *Cuestiones constitucionales*, (25), 3-29.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cconst/n25/n25a1.pdf>

Carrillo Esquerre, M. K. (2019). *Implementación de las Defensorías Universitarias en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20500.12404/15328>

Centy Villafuerte, D. B. (2010). *Manual metodológico para el investigador científico*, Edición electrónica gratuita.
www.eumed.net/libros/2010e/816/ .

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., y 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
<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/82850>

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). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=37732>

Fuentes, G., Morales, M., & Bernal, J. (2017). *Los organismos defensores de los derechos universitarios en México. Una mirada desde la REDDU*. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/68952>

Gamero Casado, E. (2017). La mediación en las defensorías universitarias: Perspectiva jurídica. *Revista Universidad, Ética y Derechos - Rued@* Num.2 pp. 41-56. <https://rodin.uca.es/xmlui/handle/10498/22696>

Hernández, M. (2017). *Defensoría de los Derechos Universitarios: revisión y sistematización de su labor de servicio en la universidad*. UVserva. <http://uvserva.uv.mx/index.php/Uvserva/article/view/2527/4409>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw - Hill.

Leidenfrost, J., Palazón, J., & 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 N° 30220, de 03 de julio de 2014. http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf

Max Ríos, M. W., & Reyes, V. M. (2020). Tensiones regulatorias ante las uniones de hecho y la promoción del matrimonio: un estudio perceptivo en el Perú. *Research, Society and Development*, 9(10). Pp. 1-26. e5809108956. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i10.8956>

Merleau-Ponty, M., & Cabanes, J. (1975). *Fenomenología de la percepción* (p. 475). Barcelona: Península. <http://www.academia.edu/download/42807333/51394821-MERLEAU-PONTY-Maurice-Fenomenologia-de-La-Percepcion.pdf>.

Ordoñez Bermeo, R. F. (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). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/12984>.

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]
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v59_n1/gobiernou.htm

Pazos, I. (2019). TIPOLOGÍA DE LOS RECLAMOS ESTUDIANTILES Y PERCEPCIÓN SOBRE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES. Tesis de Grado. Universidad Nacional de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/746>

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). <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/50819/Informe-defensoria-def-def-1.pdf?sequence=1>

Sierra Bravo, R. (2001). Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios. Madrid: Paraninfo S.A.

Turner, A. (2016). La Defensoría Universitaria de Panamá: Costos y riesgos. *Revista Universidad, Ética y Derechos - Rued@* Num.1 A. Turner. <https://doi.org/10.25267/Rueda.2016.i1.15>

Vargas, L. (2014). *Sobre el concepto de percepción*. *Alteridades*, (8), 47-53. <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588>

Anexos

Anexo 1 - Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

CUESTIONARIO PARA: Analizar las percepciones de conocimiento sobre la Ley Universitaria y satisfacción con los derechos estudiantiles en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020.

PRESENTACIÓN: Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

Bach. Yaricsa Marilu Sahari Moran Herrera

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

Edad del encuestado											
Semestre que cursa	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	
Sexo	Masc	Fem									

Carrera que cursa	AGRONOMÍA	MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	AGROINDUSTRIAS	INGENIERÍA AGRÍCOLA	INGENIERÍA FORESTAL Y MEDIO AMBIENTE
	ECONOMIA	CONTABILIDAD	ADMINISTRACION	TURISMO	DERECHO
	INGIENERIA PESQUERA	OBSTETRICIA	ENFERMERÍA	EDUCACIÓN INICIAL	NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
	INGENIERÍA PESQUERA ACUÍCOLA	PSICOLOGÍA	INGENIERÍA INDUSTRIAL PESQUERA	MEDICINA HUMANA	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

INSTRUCCIONES:

Fije su posición sobre las afirmaciones. Para las respuestas se usarán las categorías: **-2. Totalmente en desacuerdo; -1. En desacuerdo; 0. Indeciso. 1. De acuerdo; 2. Totalmente de acuerdo.**

N°	Ítems	-2	-1	0	1	2
1	Conozco el objeto, ámbito de aplicación de la ley y definición de las universidades.					
2	Conozco el funcionamiento de la Autonomía Universitaria.					
3	Conozco la función que realiza SUNEDU.					
4	Conozco el ámbito de competencia de la SUNEDU.					
5	Conozco las funciones del Consejo Directivo					
6	Conozco sobre mi derecho a recibir una formación académica de calidad.					
7	Conozco sobre los ambientes, instalaciones, mobiliarios y equipos con los que debe contar la universidad para facilitar el acceso a la educación de las personas con discapacidad.					
8	Conozco, con claridad, cómo solicitar reserva de matrícula por razones de trabajo o de otra naturaleza debidamente sustentada.					
9	Conozco cómo participar en el gobierno y fiscalización de la actividad universitaria, a través de los procesos electorales internos.					
10	Conozco cómo realizar trámites para la reclamación de derechos ante la Defensoría Universitaria.					
11	Conozco mi derecho a recibir una educación gratuita y de calidad.					
12	Conozco cómo se recogen las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la Comunidad Universitaria, vinculadas con la infracción de derechos individuales.					

13	Conozco cómo debe ser el proceso de búsqueda de justicia ante la Defensoría Universitaria.					
14	Tiene la Defensoría Universitaria un accionar imparcial.					
15	Percibo que la Defensoría Universitaria tiene reconocimiento como autoridad dentro de la universidad.					
16	Conozco cómo es la práctica de la autoridad por parte de la Defensoría Universitaria.					
17	Conozco el poder de la Defensoría Universitaria dentro de la Universidad.					
18	Conozco cuánta importancia le dan los estudiantes a la Defensoría Universitaria.					
19	Conozco de denuncias estudiantiles que han sido solventadas por la Defensoría Universitaria.					
20	Conozco el tipo de trámites necesarios para la recepción de la reclamación o denuncia.					
21	Conozco de los tiempos de respuesta a los reclamos de la comunidad estudiantil.					
22	Conozco de los procesos de notificaciones a las partes.					
Muchas gracias por su colaboración						

Anexo 2. Matriz de consistencia de la investigación científica

Título: Conocimiento y satisfacción sobre los derechos estudiantiles en la Universidad Nacional de Tumbes – 2020.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	MÉTODOS
¿Qué elementos surgen del análisis de las percepciones de conocimiento sobre la Ley Universitaria y satisfacción con los derechos estudiantiles en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020?	Existe una relación positiva entre conocimiento y satisfacción sobre los derechos estudiantiles que se desprenden de la ley Universitaria derechos en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes. Esto implica educar sobre derechos y la Ley.	Analizar las percepciones de conocimiento sobre la Ley Universitaria y satisfacción con los derechos estudiantiles en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020.	V1. Percepción de conocimiento sobre la Ley Universitaria 30220. V2. Percepción sobre satisfacción con los derechos estudiantiles.	1. Antecedentes 2. Bases teóricas 3. Definición de términos básicos.	METODO: Cuantitativa DISEÑO: No experimental TIPO DE INVESTIGACION: Descriptivo-Explicativo
Problemas Específicos	Hipótesis Específicas	Objetivos específicos:			
P.E. 1: ¿Cuál es la percepción de conocimiento sobre la Ley Universitaria que presentan los estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020?	H.E. 1 El conocimiento sobre la Ley Universitaria que presentan los estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020 es bajo.	1. Determinar la percepción de conocimiento sobre la Ley Universitaria que presentan los estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020.		Población: 4109 estudiantes matriculados en la UNTUMBES en el periodo 2020-1.	Muestreo y Muestra: Muestreo no probabilístico e intencionado de 100 estudiantes.
P.E. 2: ¿Cuál es la percepción sobre la satisfacción de los derechos de los estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020?	H.E. 2: Existe una alta insatisfacción con los derechos de los estudiantes en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020.	2. Determinar la percepción sobre la satisfacción de los derechos de los estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020.		Técnica: • Encuesta Instrumento: • Cuestionario	
P.E. 3: ¿Cómo es la relación entre las percepciones de conocimiento sobre la Ley Universitaria y la satisfacción con los derechos estudiantiles en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020?	H.E. 3: Existe una relación positiva entre las percepciones de conocimiento sobre la Ley Universitaria y la satisfacción con los derechos estudiantiles en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020.	3. Establecer la relación entre las percepciones de conocimiento sobre la Ley Universitaria y la satisfacción con los derechos estudiantiles en las diferentes carreras profesionales de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2020.		Métodos de Análisis de Investigación: • Estadístico descriptivo Estadística inferencial: • Correlación de Spearman	

Fuente: La autora.

Anexo 3 – Informe Turnitin

