LA COMUNICACIÓN Y LAS TIC EN EL CONTEXTO UNIVERSITARIO DESDE UNA HERMENÉUTICA FENOMENOLÓGICA

AUTOR:
SANGRONIZ, ELÍAS

Resumen

Esta investigación analiza el papel de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la educación universitaria desde un enfoque hermenéutico-fenomenológico. Se sostiene que la universidad, más allá de transmitir contenidos, debe actuar como un agente transformador que promueva una comunicación inclusiva, respetuosa de la diversidad y orientada a garantizar la igualdad de acceso a las TIC. Se integran los aportes de Vygotsky, Freire y Gardner, junto con la noción de paradigma científico propuesta por Kuhn, para cuestionar críticamente las bases tradicionales del conocimiento y sus supuestos de objetividad. El estudio resalta la pertinencia del enfoque cualitativo y, en particular, de la fenomenología de Husserl y Heidegger, que privilegia la experiencia vivida y el sentido que los sujetos atribuyen a sus prácticas comunicativas. En este marco, la entrevista semiestructurada se presenta como una herramienta idónea para acceder a la profundidad de los testimonios, situando la ética como principio rector del proceso investigativo. Asimismo, se examina el desafío de integrar las TIC de manera responsable en los currículos universitarios, promoviendo su uso como instrumentos de inclusión, transparencia y justicia social. Se afirma que la construcción del conocimiento es una práctica social y ética, nunca neutral ni absoluta. Por ello, la universidad tiene la responsabilidad de formar profesionales críticos y comprometidos, capaces de emplear las TIC para fortalecer la comunicación, el pensamiento plural y la transformación social en un entorno digital globalizado.

Descriptores: Comunicación universitaria, Ética de la comunicación, Hermenéutica Fenomenológica, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Abstract

This article analyzes the role of Information and Communication Technologies (ICT) in university education from a hermeneutic-phenomenological approach. It argues that the university, beyond transmitting content, must act as a transformative agent that promotes inclusive communication, respects diversity, and ensures equal access to ICT. The contributions of Vygotsky, Freire, and Gardner are integrated, along with Kuhn's notion of scientific paradigms, to critically question the traditional foundations of knowledge and its assumptions of objectivity. The study highlights the relevance of the qualitative approach and, in particular, the phenomenology of Husserl and Heidegger, which prioritizes lived experience and the meaning that individuals attribute to their communicative practices. Within this framework, the semi-structured interview is presented as an appropriate tool for accessing the depth of testimonies, placing ethics as the guiding principle of the investigative process. Likewise, the article examines the challenge of responsibly integrating ICT into university curricula, promoting their use as instruments of inclusion, transparency, and social justice. It is affirmed that the construction of knowledge is a social and ethical practice, never neutral or absolute. Therefore, the university has the responsibility to train critical and committed professionals capable of using ICT to strengthen communication, pluralistic thinking, and social transformation in a globalized digital environment.

Descriptors: University communication, Communication ethics, Phenomenological hermeneutics, Information and Communication Technologies (ICT).

Introducción

La universidad en un entorno mediado por TIC

La universidad contemporánea se desenvuelve en un entorno profundamente mediado por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las cuales transforman de manera significativa las dinámicas educativas y los procesos comunicativos dentro de la educación superior. Este escenario digital no solo introduce nuevas herramientas, sino que redefine las formas de interacción, participación y construcción de sentido entre los actores universitarios. En consecuencia, la institución deja de ser un espacio centrado exclusivamente en la transmisión de contenidos para asumir un papel más complejo, donde su función formativa se articula con la responsabilidad de orientar éticamente los procesos comunicativos que emergen en la vida académica.

Desde esta perspectiva, la universidad se configura como un agente ético que moldea la manera en que los sujetos se relacionan y construyen significados (Olmeda, 2007). Esta responsabilidad implica promover una comunicación inclusiva, respetuosa de la diversidad y orientada a garantizar la igualdad de acceso a los recursos digitales, especialmente en contextos marcados por brechas tecnológicas y desigualdades socioculturales. La mediación tecnológica, por tanto, no puede entenderse únicamente como un soporte funcional, sino como un espacio donde se disputan sentidos, oportunidades y formas de participación que inciden directamente en la justicia social y en la democratización del conocimiento.

El problema

La universidad contemporánea se desenvuelve en un entorno profundamente mediado por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), fenómeno que transforma de manera significativa las dinámicas educativas y los procesos comunicativos. En esta investigación se asume que la institución universitaria deja de ser únicamente

un espacio de transmisión de contenidos para convertirse en un agente ético que moldea la manera en que los sujetos se relacionan y construyen significados. No obstante, esta transformación no ocurre de forma homogénea ni está exenta de tensiones. A pesar de los avances tecnológicos, persisten brechas digitales, desigualdades socioculturales y prácticas comunicativas que no siempre garantizan inclusión, transparencia ni justicia social. Asimismo, el uso de las TIC en el ámbito universitario suele abordarse desde perspectivas instrumentales, dejando de lado la dimensión ética, experiencial y hermenéutica que condiciona la manera en que los actores significan su interacción con estas tecnologías.

En el contexto institucional estudiado, estas tensiones se evidencian en situaciones concretas como estudiantes que dependen de conexiones inestables para participar en clases virtuales, limitaciones en el acceso a dispositivos tecnológicos en sectores vulnerables y dificultades recurrentes para ingresar a plataformas institucionales durante actividades evaluativas. Asimismo, se han observado casos en los que la comunicación digital institucional no llega oportunamente a toda la comunidad, generando confusión y exclusión en procesos administrativos y académicos.

Estas experiencias muestran que la brecha digital no es un fenómeno abstracto, sino una realidad que condiciona la participación, el aprendizaje y el sentido que los actores atribuyen a sus prácticas comunicativas mediadas por TIC. Por lo tanto, esta situación adquiere relevancia al considerar que la construcción del conocimiento constituye una práctica social y ética, nunca neutral ni absoluta bajo el contexto de ecosistemas digitales.

La investigación aporta un elemento distintivo al aplicar el enfoque hermenéutico-fenomenológico al estudio de la comunicación universitaria mediada por TIC, articulando la experiencia vivida, la intersubjetividad y la dimensión ética del proceso comunicativo sustentado en referentes teóricos como Husserl, Heidegger, Habermas, Vygotsky, Freire y Gardner; quienes permiten

abordar la mediación tecnológica desde una perspectiva existencial, relacional y formativa.

A partir del trabajo de campo realizado, la investigación incorpora experiencias que permiten comprender cómo los actores viven y significan la mediación tecnológica en su día a día. Los testimonios obtenidos mediante entrevistas semiestructuradas revelan situaciones concretas vinculadas con brechas digitales, dificultades de acceso y dinámicas comunicativas institucionales que influyen en la construcción de sentido en torno al uso de las TIC. Desde la perspectiva hermenéutico-fenomenológica que orienta el estudio, estas vivencias adquieren especial relevancia, pues es en la interpretación de los relatos donde emergen los significados profundos del fenómeno. La integración de estas interpretaciones enriquece el análisis al mostrar cómo los sujetos experimentan sus prácticas comunicativas y qué tensiones éticas y sociales se manifiestan en su interacción con las tecnologías dentro del ámbito de gobernabilidad.

Paradigmas científicos y construcción del conocimiento

Comprender este fenómeno requiere revisar críticamente los paradigmas que sustentan la producción del conocimiento. Tal como plantea Kuhn (2005), los paradigmas científicos no representan verdades absolutas, sino acuerdos temporales que condicionan la forma en que se interpreta la realidad. Esta perspectiva invita a cuestionar los supuestos de objetividad tradicional y a reconocer que la ciencia es un proceso dinámico, abierto a la revisión y al cambio. En esta misma línea, la ontología del ser propuesta por Peña (2003) permite entender que la realidad educativa no es fija ni uniforme, sino un fenómeno múltiple y en constante transformación, configurado por las experiencias vividas de los actores que participan en ella.

La hermenéutica fenomenológica como enfoque interpretativo

Desde este marco, el enfoque hermenéutico-fenomenológico ofrece una vía pertinente para interpretar los sentidos que los sujetos atribuyen a

sus prácticas comunicativas en entornos universitarios mediados por TIC. La fenomenología de Husserl (1962), centrada en la experiencia vivida, y la propuesta ontológica de Heidegger (2006), orientada al ser en el mundo y al desocultamiento del sentido, permiten comprender la comunicación como un fenómeno existencial y relacional. Asimismo, la teoría de la acción comunicativa de Habermas (1987) aporta un fundamento epistemológico para analizar la racionalidad que emerge del diálogo orientado al entendimiento mutuo.

En coherencia con este enfoque, la investigación cualitativa se presenta como el camino metodológico adecuado para acceder a la profundidad interpretativa de los sujetos. Autores como Martínez (1998, 2006) y Cook y Reichardt (1986) destacan que este tipo de investigación privilegia la comprensión de significados, la intersubjetividad y la interpretación contextualizada de las vivencias. La entrevista semiestru

turada, en particular, permite explorar la riqueza de los testimonios sin perder coherencia metodológica, al tiempo que exige del investigador una postura ética basada en la sensibilidad, la transparencia y el respeto por la subjetividad del otro. Es por ello, que la construcción del conocimiento se reconoce como una práctica social y ética, nunca neutral ni absoluta. Desde esta perspectiva, la universidad tiene la responsabilidad de formar profesionales críticos y comprometidos, capaces de emplear las TIC no solo como herramientas técnicas, sino como medios para fortalecer la comunicación, promover la justicia social y contribuir a la transformación de una sociedad digital globalizada.

Comunicación universitaria como práctica ética y social

En el contexto universitario contemporáneo, la comunicación adquiere un papel central como práctica formativa, ética y social, especialmente en un entorno profundamente mediado por en las TIC. La investigación plantea que la universidad no puede limitarse a ser

un espacio de transmisión de conocimientos, sino que debe asumirse como un agente ético que moldea la manera en que los individuos se relacionan y construyen significados dentro de la sociedad. Esta función ética implica promover procesos comunicativos que respeten la dignidad humana, fomenten la diversidad y garanticen la inclusión, particularmente en un mundo donde las interacciones están cada vez más atravesadas por plataformas digitales. Tal como la señala Olmeda, (2007), la comunicación universitaria debe orientarse hacia la empatía, el reconocimiento mutuo y la responsabilidad social, elementos que constituyen la base de una convivencia democrática y plural.

Desde esta perspectiva, la comunicación no es entendida únicamente como un intercambio de información, sino como una práctica formativa y social que contribuye a la construcción del conocimiento y al desarrollo de la conciencia crítica. En consonancia con la teoría de la acción comunicativa, Habermas (1987) sostiene que la racionalidad del conocimiento se articula en la interacción orientada al entendimiento mutuo, lo que implica que el diálogo es un componente esencial del proceso educativo. La universidad, por tanto, debe propiciar espacios comunicativos donde los sujetos puedan argumentar, reflexionar y cuestionar sus propias certezas, reconociendo que el conocimiento no es un producto acabado, sino una construcción dinámica que emerge de la interacción entre sujetos situados en contextos socioculturales específicos.

En este marco, la inclusión y la diversidad se convierten en principios fundamentales para comprender la comunicación universitaria. La investigación enfatiza que la igualdad en el acceso a las TIC constituye uno de los desafíos más urgentes dentro de comunidades académicas marcadas por diferencias culturales, económicas y sociales. No basta con incorporar tecnologías en los procesos educativos; es necesario garantizar que estas no reproduzcan desigualdades preexistentes ni generen nuevas formas de exclusión. La interculturalidad, entendida como un principio ético y comunicativo,

exige reconocer la pluralidad de voces y experiencias que coexisten en el espacio universitario, promoviendo un diálogo que permita el encuentro entre distintas perspectivas y formas de comprender el mundo. En este sentido, la tecnología debe concebirse no solo como un recurso funcional, sino como un medio para fortalecer la justicia social y el reconocimiento mutuo. Sin embargo, la investigación también advierte sobre los riesgos comunicativos que pueden surgir en entornos universitarios mediados por TIC. Entre estos riesgos se encuentran los sesgos invisibles, los estereotipos normalizados y las desigualdades estructurales que pueden distorsionar el diálogo y limitar la participación equitativa de los sujetos. Estas distorsiones pueden contaminar el intercambio comunicativo y reproducir dinámicas de exclusión que contradicen los principios éticos que deben guiar la labor universitaria. Por ello, se subraya la importancia de desarrollar una conciencia crítica que permita identificar y cuestionar estas formas de sesgo, promoviendo prácticas comunicativas que se fundamenten en la transparencia, la honestidad y el respeto por la diversidad.

La universidad, como institución formadora, tiene la responsabilidad de garantizar que los procesos comunicativos se desarrollen desde una perspectiva ética que reconozca la complejidad de las relaciones humanas y la influencia de los contextos socioculturales en la construcción del conocimiento. Esto implica asumir que la comunicación universitaria no es neutral, sino que está atravesada por valores, creencias y estructuras de poder que deben ser analizadas críticamente. En este sentido, la comunicación se convierte en un espacio privilegiado para la formación de profesionales capaces de comprender la realidad desde una mirada plural, crítica y transformadora, conscientes de su papel en la construcción de una sociedad más justa e inclusiva.

Las TIC como mediadoras del aprendizaje universitario

En referencia al contexto universitario contemporáneo, las TIC se han convertido en mediadoras

fundamentales del aprendizaje, transformando no solo los procesos pedagógicos, sino también las dinámicas comunicativas que estructuran la vida académica. Su incorporación en la educación superior no puede entenderse únicamente como la adopción de herramientas técnicas, sino como un fenómeno profundamente vinculado a la manera en que los sujetos construyen conocimiento, interactúan y participan en la vida universitaria. Desde esta perspectiva, las TIC actúan como mediadoras del aprendizaje, facilitando nuevas formas de acceso a la información, ampliando los escenarios de interacción y potenciando la construcción colaborativa del saber. Tal como se plantea en la investigación, su función pedagógica y comunicativa se articula con la necesidad de promover procesos educativos más inclusivos, participativos y orientados al desarrollo integral de los estudiantes.

Aportes teóricos sobre mediación tecnológica

Los aportes de Vygotsky, Freire y Gardner permiten comprender con mayor profundidad el papel de las TIC en la mediación tecnológica. Vygotsky (1979) sostiene que el aprendizaje es un proceso social mediado por herramientas culturales, lo que permite interpretar a las TIC como instrumentos que amplían la zona de desarrollo próximo y facilitan la interacción entre estudiantes y docentes. Desde la perspectiva freireana, la tecnología debe ser entendida como un medio para la liberación y la concientización, siempre que se utilice de manera crítica y orientada al diálogo transformador. Freire (1970) concibe la educación como un acto comunicativo que debe promover la reflexión y la acción, lo cual se potencia cuando las TIC se emplean para generar espacios de participación auténtica. Por su parte; Gardner (1983), con su teoría de las inteligencias múltiples, abre la posibilidad de comprender que las TIC pueden diversificar las formas de aprender, permitiendo que los estudiantes desarrollen sus capacidades desde distintos

lenguajes, formatos y modalidades expresivas. En conjunto, estos autores permiten afirmar que la mediación tecnológica no es neutra, sino que está profundamente vinculada a la manera en que los sujetos significan su experiencia educativa.

Inclusión, brecha digital e interculturalidad en la universidad.

Es necesario destacar que, la investigación advierte que la incorporación de las TIC en la universidad no está exenta de tensiones, especialmente en lo que respecta a las brechas digitales, la inclusión y la justicia social. En comunidades universitarias marcadas por la diversidad cultural, económica y social, el acceso desigual a dispositivos, conectividad y competencias digitales constituye un desafío urgente. No basta con disponer de tecnología; es necesario garantizar que todos los estudiantes puedan utilizarla de manera efectiva y equitativa. En este sentido, las TIC pueden convertirse en herramientas de inclusión, transparencia y participación, siempre que las instituciones asuman el compromiso de reducir las desigualdades y promover políticas que aseguren el acceso universal. Es por ello, que la interculturalidad debe ser un principio rector en la integración tecnológica, entendiendo que la tecnología no solo facilita procesos funcionales, sino que también puede fortalecer el reconocimiento mutuo y la justicia social en el ámbito universitario.

Integración ética de las TIC en los currículos universitarios

La integración ética de las TIC en los currículos universitarios constituye otro eje central del análisis. La universidad, como institución formadora, tiene la responsabilidad de garantizar que el uso de las tecnologías se realice desde una perspectiva ética que proteja la dignidad humana y promueva valores como la transparencia, la honestidad y la responsabilidad social. Tal como advierte Olmeda (2007), la ética profesional implica actuar con integridad en todos los procesos comunicativos, lo cual adquiere especial relevancia en entornos digitales donde los riesgos de

manipulación, desinformación, violación de la privacidad y suplantación de identidad son cada vez más frecuentes. Estos riesgos no solo afectan la calidad del diálogo académico, sino que también pueden vulnerar derechos fundamentales, por lo que su prevención debe ser una prioridad institucional.

En este sentido, la universidad debe concebir las TIC como instrumentos para la justicia social, orientando su uso hacia la construcción de comunidades académicas más democráticas, participativas y conscientes de su papel en la transformación social. La ética no puede ser un componente accesorio, sino el eje que guíe todas las decisiones relacionadas con la integración tecnológica. Esto implica formar profesionales capaces de utilizar las TIC de manera crítica, reflexiva y comprometida, entendiendo que la tecnología no es un fin en sí mismo, sino un medio para fortalecer la comunicación, ampliar el acceso al conocimiento y promover la equidad en un mundo digital globalizado.

Epistemología, ontología y paradigmas en la investigación educativa.

La comprensión de la comunicación y de las TIC en el ámbito universitario exige situar el análisis dentro de un marco epistemológico que permita cuestionar las bases tradicionales del conocimiento. En base a ello, se plantea que reflexionar sobre los paradigmas científicos abre una ventana hacia la manera en que entendemos, validamos y legitimamos la realidad. Desde la antigüedad, Platón concibió el paradigma como un modelo ideal, mientras que Aristóteles lo interpretó como un ejemplo práctico que orienta la comprensión del mundo. Estas concepciones, aunque distantes en el tiempo, revelan que el conocimiento siempre ha estado mediado por estructuras conceptuales que guían la interpretación de los fenómenos.

Siglos después, estas nociones son resignificadas por Kuhn (2005), quien sostiene que los paradigmas no representan verdades absolutas, sino acuerdos temporales entre comunidades científicas. Desde esta perspectiva, el conocimiento científico

no es un reflejo neutro de la realidad, sino una construcción histórica condicionada por los marcos interpretativos dominantes. Esta postura invita a formular una pregunta fundamental: ¿hasta qué punto nuestras certezas están determinadas por el paradigma vigente? Tal como se expone en la investigación, esta interrogante interpela al investigador a cuestionar no solo lo que conoce, sino también los caminos mediante los cuales llega a conocerlo. En consecuencia, la ciencia deja de ser un conjunto de respuestas definitivas y se convierte en un terreno fértil para la duda, la revisión y la reflexión crítica.

Este cuestionamiento epistemológico conduce a reconocer que la objetividad tradicional, entendida como neutralidad absoluta, resulta insostenible. La investigación, especialmente en el campo de la comunicación y las ciencias sociales, está atravesada por valores, creencias y experiencias que influyen en la interpretación de los fenómenos. Por ello, que la construcción del conocimiento es una práctica social y ética, nunca neutral ni descontextualizada. Esta postura se alinea con la crítica contemporánea a los modelos positivistas que reducen la realidad a lo medible, ignorando la complejidad de lo humano y lo comunicativo.

En este marco, la ontología adquiere un papel central para comprender la naturaleza de la realidad investigada. Peña (2003) define la ontología como el estudio del ser en cuanto a qué es y cómo es, estableciendo categorías esenciales a partir del análisis de sus propiedades y estructuras. Esta perspectiva invita a asumir una posición paradigmática coherente que permita preguntarse por la naturaleza de aquello que se investiga y por los elementos que lo constituyen. Por lo tanto, estas preguntas no son meros ejercicios teóricos, sino llamados a la honestidad intelectual que orienta la indagación científica.

Desde esta visión ontológica, la realidad no puede concebirse como una entidad fija o absoluta, sino como un fenómeno dinámico, múltiple y en constante transformación. Las experiencias vividas por los sujetos actúan como catalizadores de nuevas preguntas, trazando caminos

interpretativos que enriquecen el proceso investigativo. La realidad, entonces, se construye en la interacción entre los individuos y su contexto, lo que implica que el investigador no es un observador externo, sino un sujeto situado, inmerso en las condiciones socioculturales que estudia. Esta postura coincide con la perspectiva fenomenológica desarrollada posteriormente en la investigación, donde se reconoce que el conocimiento emerge de la relación sujeto-sujeto y de la interpretación de las vivencias.

Con relación a ello, la construcción del conocimiento se entiende como un acto de encuentro entre lo que es, lo que cambia y lo que aún está por descubrir. Cada interrogante planteada por el investigador conecta con una dimensión del ser, permitiendo que los enunciados elaborados respondan coherentemente a la riqueza del contexto. Así, la epistemología, la ontología y la hermenéutica convergen para ofrecer una comprensión más profunda de la comunicación universitaria y del papel de las TIC en la formación de sujetos críticos, reflexivos y socialmente comprometidos.

Fenomenología y hermenéutica en la interpretación de la experiencia universitaria.

El enfoque hermenéutico-fenomenológico constituye uno de los pilares centrales de la investigación, pues permite comprender la comunicación universitaria y el uso de las TIC desde la experiencia vivida de los sujetos y desde la interpretación profunda de los significados que emergen en su interacción cotidiana. En primer lugar, la fenomenología de Husserl ofrece un fundamento esencial para este análisis, al plantear que todo conocimiento parte de la experiencia vivida y que cada fenómeno posee una estructura esencial que puede ser revelada mediante la reflexión consciente (Husserl, 1962). Desde esta perspectiva, la comunicación no es un simple intercambio de información, sino un acontecimiento cargado de sentido, donde los sujetos expresan y construyen significados que solo

pueden comprenderse atendiendo a su vivencia interna y a su intencionalidad.

Este planteamiento es ampliado por Heidegger, quien desplaza la fenomenología hacia una comprensión ontológica del ser humano como ser en el mundo, es decir, como un ente que existe siempre en relación con su contexto, con los otros y con las condiciones históricas que lo configuran. Para Heidegger (2006), la existencia humana se revela a través del desocultamiento o *aletheia*, un proceso mediante el cual la verdad no se impone como algo absoluto, sino que se va mostrando progresivamente en la interacción y en el diálogo. En el ámbito universitario, esto implica que las prácticas comunicativas no pueden analizarse desde parámetros externos o puramente técnicos, sino desde la manera en que los sujetos experimentan, interpretan y revelan su estar en el mundo académico y digital.

Desde esta base fenomenológica, la hermenéutica se convierte en la vía interpretativa que permite comprender el sentido que los sujetos atribuyen a sus prácticas comunicativas. La investigación señala que la investigación cualitativa debe orientarse a interpretar creencias, motivaciones, intenciones y percepciones que, aunque invisibles, influyen profundamente en las dinámicas del aprendizaje y la interacción universitaria. Esta postura coincide con la afirmación de que el conocimiento no se impone, sino que se genera a partir de las interpretaciones que emergen de la realidad observada y vivida por los participantes. En este sentido, la hermenéutica no solo busca describir los fenómenos, sino comprenderlos desde dentro, atendiendo a la riqueza subjetiva que los constituye.

La interpretación hermenéutica implica reconocer que cada testimonio, cada relato y cada experiencia contiene significados que deben ser comprendidos en su contexto, respetando la singularidad de quienes los expresan. Por ello, la entrevista semiestructurada se presenta como una herramienta idónea para acceder a la profundidad de los testimonios, pues permite que

las voces de los informantes clave se expresen con libertad y autenticidad, generando un espacio donde los sentidos ocultos pueden emerger (Martínez, 1998). Esta apertura interpretativa es coherente con la fenomenología, que reconoce que la verdad se revela en el encuentro entre investigador e investigado, en un proceso dialógico que exige sensibilidad, escucha activa y disposición a comprender.

En este marco, la dimensión axiológica adquiere un papel fundamental. La investigación subraya que la ética del investigador es un elemento esencial para garantizar la transparencia, la integridad y el compromiso moral en cada fase del proceso investigativo (Olmeda, 2007). La relación entre los actores de la investigación no puede concebirse como una dinámica de objeto-observador, sino como una relación sujeto-sujeto, donde cada participante aporta sus valores, creencias y experiencias, los cuales deben ser reconocidos y respetados. Esta perspectiva rompe con la idea de neutralidad absoluta y reconoce que el conocimiento se construye en un encuentro humano que debe ser ético, sensible y profundamente respetuoso.

Asimismo, la axiología permite comprender que la investigación cualitativa no solo busca obtener datos, sino humanizar el proceso investigativo, reconociendo la subjetividad como fuente válida de saber. La fenomenología, al poner en el centro la experiencia vivida, exige que el investigador actúe con responsabilidad ética, interpretando sin distorsionar y escuchando sin imponer. Esta postura coincide con la racionalidad comunicativa propuesta por Habermas (1987), quien sostiene que el conocimiento se construye en el diálogo orientado al entendimiento mutuo, donde las pretensiones de validez se negocian con apertura y respeto.

El enfoque hermenéutico-fenomenológico permite comprender las realidades universitarias desde adentro, desde lo vivido y sentido por sus protagonistas, reconociendo que el saber más valioso no siempre se encuentra en los números, sino en la palabra compartida, en la emoción

revelada y en el sentido construido colectivamente. Asumir este enfoque implica una postura investigativa que honra lo humano, que investiga no para controlar, sino para comprender, y que en ese acto reflexivo da lugar a conocimientos genuinamente transformadores.

Metodología cualitativa y entrevista semiestructurada

La metodología adoptada en el estudio se fundamenta en el enfoque cualitativo, el cual resulta coherente con la perspectiva hermenéutico-fenomenológica que orienta todo el análisis. Este enfoque reconoce que el conocimiento posee una naturaleza subjetiva, contextual e interpretativa, pues emerge de la interacción entre los sujetos y de los significados que estos atribuyen a sus experiencias. En la investigación se destaca que la realidad no puede ser comprendida como una entidad fija o aislada, sino como un fenómeno dinámico y múltiple que se construye en la intersubjetividad y en los discursos cotidianos de quienes participan en el proceso educativo. Esta postura coincide con la afirmación de Cook y Reichardt (1986), quienes sostienen que la realidad está enmarcada por la multicausalidad, lo que exige analizar los fenómenos desde la perspectiva de los actores y con atención rigurosa a los detalles que, aunque pequeños, pueden ser relevantes para la comprensión profunda del objeto de estudio. En coherencia con este enfoque, la técnica principal de recolección de información utilizada en el estudio es la entrevista semiestructurada, la cual permite acceder a la riqueza interpretativa de los sujetos y explorar en profundidad los significados que atribuyen a sus prácticas comunicativas y al uso de las TIC. Martínez (1998) señala que este tipo de entrevista ofrece un grado de flexibilidad que facilita profundizar en los temas relevantes sin perder la uniformidad necesaria para mantener la coherencia metodológica. Esta flexibilidad es especialmente pertinente dentro del enfoque fenomenológico, ya que permite que las voces de los informantes clave se expresen con autenticidad, revelando matices emocionales, vivenciales y reflexivos

que no podrían captarse mediante técnicas rígidas o estructuradas.

Además, la entrevista semiestructurada exige del investigador una sensibilidad ética y emocional, pues el acto comunicativo no solo implica la obtención de información, sino también el reconocimiento de la subjetividad del otro. Puesto que, se enfatiza que el investigador debe actuar con respeto, apertura y empatía, garantizando que el proceso de indagación no vulnere la dignidad de los participantes ni distorsione sus testimonios. Esta postura se alinea con la dimensión axiológica desarrollada en el texto, donde se afirma que la ética del investigador constituye un elemento esencial para asegurar la transparencia y la integridad del proceso investigativo (Olmeda, 2007).

Rigor, credibilidad y ética en la investigación cualitativa.

En cuanto a los criterios de rigor, la investigación subraya que la credibilidad de los hallazgos depende tanto de la técnica empleada como de la rigurosidad con la que se analizan los datos. Martínez (2006) sostiene que el investigador debe narrar de dónde partió, por dónde caminó y cómo llegó a sus conclusiones, de modo que cualquier lector pueda comprender las inferencias, comparaciones y procesos de abstracción que sustentan los resultados. Esto implica garantizar la coherencia interna del análisis, la fidelidad a la experiencia vivida de los informantes y la transparencia en los procedimientos utilizados para categorizar, interpretar y sintetizar la información.

El proceso de análisis cualitativo, tal como se describe, requiere una atención cuidadosa a los detalles, una actitud crítica y una disposición constante a la autocrítica, reconociendo que el investigador es también un instrumento de interpretación. La categorización de los datos, la identificación de patrones y la elaboración de significados emergentes deben realizarse con sistematicidad y apertura interpretativa, asegurando que los hallazgos representen fielmente las voces, valores y experiencias de los participantes. De este modo, el rigor metodológico no

se basa en la replicabilidad propia del positivismo, sino en la profundidad reflexiva, la consistencia lógica y la autenticidad interpretativa que caracterizan al enfoque cualitativo.

Procedimiento metodológico aplicado

El proceso para arribar a las conclusiones de esta investigación se desarrolló siguiendo los principios del enfoque cualitativo y la perspectiva hermenéutico-fenomenológica que orienta todo el estudio. Este método permitió comprender la experiencia vivida de los sujetos y los significados que atribuyen a sus prácticas comunicativas en entornos universitarios mediados por TIC. El procedimiento se estructuró en varias fases interrelacionadas:

1) **Fase de inmersión y comprensión del contexto:** El investigador inició un proceso de aproximación al fenómeno mediante la revisión documental, la observación del entorno universitario y la identificación de los elementos socioculturales que influyen en la comunicación y el uso de las TIC. Esta fase permitió reconocer la complejidad del contexto y situar al investigador como un sujeto participante, coherente con la fenomenología.

2) **Fase de recolección de testimonio:** Se aplicaron entrevistas semiestructuradas a informantes clave, seleccionados por su experiencia y participación activa en procesos comunicativos universitarios. Esta técnica permitió obtener relatos profundos, espontáneos y contextualizados, respetando la subjetividad de cada participante. La flexibilidad de la entrevista facilitó la emergencia de significados que no podrían captarse mediante instrumentos rígidos.

3) **Fase de transcripción y reducción fenomenológica:** Los testimonios fueron transcritos de manera fiel, preservando expresiones, matices y elementos emocionales. Posteriormente, se aplicó la reducción fenomenológica propuesta por Husserl, suspendiendo juicios previos para centrarse en la esencia de las experiencias narradas. Esta

etapa permitió identificar unidades de significado relevantes para el análisis.

4) **Fase de categorización hermenéutica:** A partir de las unidades de significado, se construyeron categorías emergentes que reflejan los sentidos atribuidos por los participantes a la comunicación universitaria, la ética, la inclusión y el uso de las TIC. Este proceso interpretativo se desarrolló siguiendo el círculo hermenéutico: comprender cada parte desde el todo y el todo desde cada parte, permitiendo una interpretación profunda y coherente.

5) **Fase de triangulación reflexiva:** Se contrastaron las categorías emergentes con los aportes teóricos de autores como Husserl, Heidegger, Habermas, Vygotsky, Freire, Gardner y Kuhn. Esta triangulación no buscó validar cuantitativamente los datos, sino enriquecer la comprensión del fenómeno desde múltiples perspectivas, fortaleciendo la credibilidad del análisis.

6) **Fase de síntesis interpretativa:** En función de los elementos evidenciados se integraron los hallazgos en una síntesis interpretativa que permitió construir conclusiones coherentes con la experiencia vivida de los sujetos, el marco teórico y la postura ética del investigador. Esta síntesis reconoce que el conocimiento es una construcción social, contextual y dinámica, y que las conclusiones emergen del diálogo entre teoría, experiencia y reflexión crítica.

Reflexiones finales y conclusiones

La reflexión desarrollada a lo largo de este estudio permitió afirmar que la comunicación universitaria, en un contexto profundamente mediado por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), constituye un fenómeno complejo que solo puede comprenderse desde una perspectiva hermenéutico-fenomenológica. En coherencia con los planteamientos de Husserl y Heidegger, se reconoce que la experiencia vivida de los sujetos es el punto de partida para interpretar los sentidos que emergen

en las prácticas comunicativas, especialmente cuando estas se desarrollan en entornos digitales que transforman la manera de interactuar, aprender y construir conocimiento.

Los aportes de Vygotsky, Freire y Gardner permitieron comprender que la mediación tecnológica no es un proceso neutro, sino una práctica social que amplía, condiciona y resignifica las formas de aprender y relacionarse. Desde la mirada sociocultural, dialógica y pluralista de estos autores, se evidencia que las TIC pueden convertirse en herramientas para potenciar el desarrollo humano, siempre que su integración responda a principios éticos, inclusivos y orientados a la justicia social.

Asimismo, la revisión crítica de los paradigmas científicos, inspirada en Kuhn, permitió reconocer que el conocimiento universitario no puede asumirse como una verdad absoluta, sino como una construcción histórica y contextual que debe ser permanentemente cuestionada. Esta postura se articula con la ontología del ser, que concibe la realidad educativa como un fenómeno dinámico, múltiple y en constante transformación, donde los sujetos interpretan y reinterpretan su estar en el mundo académico y digital.

En este sentido, la comunicación universitaria se revela como una práctica ética que exige reconocer la diversidad, la dignidad humana y la pluralidad de voces que coexisten en el espacio educativo. La presencia de sesgos, desigualdades y brechas digitales evidencia la necesidad de promover una conciencia crítica que permita identificar y transformar las distorsiones que afectan el diálogo y la participación equitativa. La ética, tal como lo plantea Olmeda, se convierte en el eje que orienta la acción comunicativa y la responsabilidad institucional frente a los desafíos de la sociedad digital.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación cualitativa y la entrevista semiestructurada demostraron ser herramientas idóneas para acceder a la profundidad interpretativa de los sujetos. La hermenéutica permitió comprender los significados emergentes desde la voz de los participantes, mientras que la

fenomenología facilitó el reconocimiento de la experiencia vivida como fuente legítima de conocimiento. El rigor, la credibilidad y la transparencia del proceso investigativo se sostuvieron en la ética del investigador, quien actuó como un sujeto situado, consciente de su papel en la construcción del sentido.

En concordancia con todo lo expuesto, la universidad tiene la responsabilidad de integrar las TIC desde una perspectiva ética, crítica y humanizadora, orientada a fortalecer la comunicación, promover la inclusión y contribuir a la transformación social. Es por ello, que la construcción del conocimiento representa una práctica social y ética, que exige formar profesionales capaces de interpretar la complejidad del mundo digital, dialogar con la diversidad y actuar con responsabilidad en la construcción de una sociedad más justa, plural y democrática.

Referencias Consultadas

- Cook, T. D., & Reichardt, C. S. (1986). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Morata.
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI Editores.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. Basic Books.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa: Vol. 1. Racionalidad de la acción y racionalización social*. Taurus.
- Heidegger, M. (2006). *Prolegómenos para una historia del concepto de tiempo*. Alianza Editorial.
- Husserl, E. (1962). *Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica I* (J. Gaos, Trad.). Fondo de Cultura Económica.
- Instefjord, E. J., & Munthe, E. (2017). Educating digitally competent teachers: A study of integration of professional digital competence in teacher education. *Teaching and Teacher Education, 67*, 37-45. https://doi.org/10.1016/j.tate.2017.05.016

- Kuhn, T. S. (2005). *La estructura de las revoluciones científicas*. Fondo de Cultura Económica.
- Martínez, M. (1998). *La investigación cualitativa etnográfica en educación*. Trillas.
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (Síntesis conceptual). *Revista de Investigación en Psicología, 9*(1), 123-146.
- Olmeda, M. (2007). *Ética profesional en el ejercicio del derecho* (2ª ed.). Departamento Editorial Universitaria.
- Peña, G. (2003). *Fundamentos de ontología dialéctica* (5ª ed.). Siglo XXI.
- Piñero, M. L., & Rivera, M. E. (2013). *Investigación cualitativa: Orientaciones procedimentales*. Ediciones UPEL.
- Platón. (1926). La lógica del ser de Platón. En N. Hartmann, *Ética y nuevos caminos de ontología*. (Obra original publicada ca. 1909).
- Vigotsky, L. S. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Grijalbo.