

La voz de los actores: guía metodológica para convertir relatos sociales en conocimiento técnico

Recibido: 6 de marzo de 2025 | Aceptado: 3 de abril de 2025

Resumen | Esta guía metodológica presenta "La Voz de los Actores", un innovador enfoque cualitativo que combina la interpretación hermenéutica y el análisis sistémico para la investigación social y la toma de decisiones técnicas con información proveniente de los diferentes actores sociales. Su propósito es transformar narrativas personales y comunitarias en conocimiento técnicamente útil, sin perder la autenticidad de las voces de los participantes.

La metodología se estructura en cinco fases: 1) Escucha activa, que captura las experiencias y emociones de los participantes; 2) Sistematización, que organiza y estructura la información recopilada; 3) Extracción y agrupación de verbatims en clústeres temáticos; 4) Formulación de enunciados de valor que sintetizan patrones y significados emergentes; y 5) Identificación de oportunidades estratégicas basadas en los hallazgos.

Se espera que con la publicación de esta guía metodológica investigadores y planificadores puedan acercarse a la voz de diversos actores y comunidades en los territorios de una manera diferente, pues ésta se constituye en un instrumento que posibilita la traducción de dichas voces, individuales o colectivas, en insumos técnicamente útiles para sus respectivos procesos de investigación o planeación.

Palabras clave: relatos sociales, información técnicamente útil, investigación cualitativa, metodología hermenéutico-sistémica.

Abstract | This methodological guide presents "The Voice of the Actors", an innovative qualitative approach that combines hermeneutic interpretation and systemic analysis for social research and technical decision-making using information from different social actors. Its purpose is to transform personal and community narratives into technically useful knowledge without losing the authenticity of participants' voices. The methodology is structured in five phases: 1) Active Listening, which captures participants' experiences and emotions; 2) Systematization, which organizes and structures the collected information; 3) Extraction and grouping of verbatims into thematic cluster; 4) Formulation of value statements that synthesize emerging

Gloria Isabel Quintero Pérez
Socióloga, Magíster en Estudios Urbano-Regionales, Docente e investigadora de la Universidad de Antioquia, inscrita al grupo de Investigación Redes y Actores Sociales. Medellín, Colombia.
gisabel.quintero@udea.edu.co
<https://orcid.org/0000-0003-1391-017X>

Mónica Alexandra Gómez Suárez
Socióloga, Magíster en Estudios Urbano-Regionales, Especialista en Gestión Social, Investigadora de la Universidad de Antioquia, inscrita al grupo de Investigación Redes y Actores Sociales, Medellín, Colombia.
monica.gomez@udea.edu.co
<https://orcid.org/0000-0002-1966-9228>

Cómo citar: Quintero Pérez, G. I., & Gómez Suárez, M. A. (2025). La voz de los actores: guía metodológica para convertir relatos sociales en conocimiento técnico. *Documentos de Trabajo INER*, 1(1), 1-13.

patterns and meanings; and 5) Identification of strategic opportunities based on the findings. With the publication of this methodological guide, researchers and planners are expected to approach the voices of diverse actors and communities in territories in a different way, as it constitutes an instrument that enables the translation of these voices, individual or collective, into technically useful inputs for their respective research or planning processes.

Keywords: social narratives, technically useful information, qualitative research, hermeneutic-systemic methodology.

A modo de introducción

La investigación cualitativa en las ciencias sociales enfrenta hoy, entre otros, un doble desafío: por un lado, la necesidad de traducir las experiencias y narrativas humanas en información técnicamente útil para la toma de decisiones estratégicas; por otro, la responsabilidad de preservar la autenticidad, diversidad y riqueza de las voces de los actores sociales. Esta tensión metodológica se hace especialmente evidente en contextos donde las políticas, planes e intervenciones deben responder a realidades complejas y diversas, sin perder el rigor analítico que garantice su validez y aplicabilidad.

En respuesta a esta necesidad, la metodología *La Voz de los Actores* surge como una propuesta práctica y sistemática para trabajar con relatos sociales desde un enfoque interpretativo y orientado a la acción. Su origen se remonta al período entre 2009 y 2016, a partir de la experiencia acumulada de su creadora¹ en proyectos de consultoría, investigación comunitaria y planeación territorial. En esos contextos, se evidenciaba con frecuencia cómo los relatos, opiniones e ideas recogidas a través de ejercicios participativos no eran incorporados de forma efectiva en los documentos técnicos que guiaban los procesos de decisión. Esta situación motivó la necesidad de desarrollar una metodología que permitiera traducir la voz de los actores en insumos técnicamente útiles para los equipos planificadores, sin reducir ni desdibujar su sentido original.

Desde entonces, *La Voz de los Actores* se ha aplicado en diversos escenarios, incluyendo proyectos como el Plan de Infraestructura Educativa del municipio de Envigado, la formulación de la propuesta pedagógica para el Sistema Municipal de Planeación de Medellín, el fortalecimiento del Consejo Territorial de Planeación de Medellín, procesos de comunicación participativa en una empresa minera del Cesar, y distintas investigaciones académicas, como el estudio sobre capacidades comunitarias para la articulación del desarrollo local. A través de estas experiencias, y con el acompañamiento continuo del Grupo de Investigación Redes y Actores Sociales de la Universidad de Antioquia, la metodología se ha fortalecido y refinado, consolidándose como una herramienta versátil para el trabajo cualitativo en territorios, organizaciones e instituciones.

La metodología establece un marco sistemático para captar, organizar y analizar datos cualitativos, con el fin de generar enunciados de valor que reflejan comprensiones profundas, relevantes y accionables. A

¹La metodología fue originalmente creada y conceptualizada por la profesora e investigadora Gloria Isabel Quintero Pérez, quien sentó las bases de este enfoque de investigación cualitativa. A partir de este trabajo inicial, la metodología fue posteriormente enriquecida y sistematizada mediante la valiosa colaboración de la profesora e investigadora Mónica Alexandra Gómez Suárez, cuya experiencia contribuyó a refinar los procesos y fundamentos teóricos.

diferencia de enfoques que priorizan la eficiencia técnica o, en el otro extremo, la narrativa pura, *La Voz de los Actores* buscan un equilibrio metodológico: transformar las narrativas en conocimiento útil, sin despojar a los relatos de su contexto, emoción y sentido.

Esta guía tiene como objetivo principal poner a disposición de la comunidad académica y profesional una ruta clara para aplicar la metodología. Se presenta de manera estructurada, fase por fase, con orientaciones operativas que facilitan su comprensión, aplicación y adaptación en distintos contextos. Al centrar el análisis en los relatos individuales y colectivos de los actores sociales, la metodología permite identificar deseos, preocupaciones y expectativas que, una vez sintetizadas en enunciados de valor, se convierten en aportes concretos para la formulación o ajuste de planes, programas o decisiones técnicas.

Más allá del ámbito académico, esta metodología ha resultado útil para profesionales y organizaciones que desean fundamentar sus estrategias en una comprensión profunda de las personas y comunidades con las que trabajan. En un contexto marcado por la complejidad social y la demanda creciente de intervenciones contextualizadas, *La Voz de los Actores* ofrece una alternativa metodológica ética, efectiva y situada para el diseño de soluciones basadas en las realidades vividas por los propios actores.

Con el propósito de facilitar su comprensión y aplicación, esta guía está estructurada en siete apartados. El primero presenta esta introducción general, seguida del horizonte teórico-conceptual que sustenta la metodología. A continuación, se desarrolla el paso a paso metodológico, donde se detallan las cinco fases que componen el proceso. Luego, se exponen los principios éticos que orientan su implementación. El documento cierra con una reflexión final sobre su evolución y proyección, una sección de referencias bibliográficas que respalda el marco conceptual y metodológico, y un conjunto de anexos con herramientas prácticas que complementan su uso en terreno.

Horizonte teórico-conceptual

La metodología *La Voz de los Actores* se fundamenta en una perspectiva epistemológica que articula dos corrientes centrales del pensamiento social contemporáneo: la hermenéutica interpretativa y la teoría de sistemas. Esta convergencia responde a la necesidad de contar con enfoques metodológicos capaces de captar, de manera simultánea, la riqueza interpretativa de las experiencias humanas y la complejidad estructural de los contextos sociales en los que estas se inscriben. Lejos de ser perspectivas contrapuestas, ambas se potencian al ofrecer herramientas complementarias para comprender, tanto en profundidad como en amplitud, la realidad social tal como es narrada por sus propios protagonistas.

La hermenéutica interpretativa, con raíces en el pensamiento de Schleiermacher y desarrollos significativos en los trabajos de Gadamer y Ricoeur, ofrece un marco filosófico para la comprensión profunda de las narrativas humanas. Desde esta perspectiva, comprender un fenómeno social implica interpretarlo en su contexto, considerando tanto los significados explícitos como los implícitos que emergen de las expresiones individuales y colectivas. Se parte de la premisa de que toda comprensión está situada en un tiempo y cultura determinados, y que el proceso interpretativo es esencialmente dialógico: implica un encuentro entre el mundo del intérprete y el del otro. En esta línea, el trabajo de Sclavi sobre el arte de escuchar enriquece la tradición hermenéutica al subrayar la importancia de la escucha activa como práctica fundamental de interpretación. Su enfoque pone énfasis en la necesidad de atender no solo al contenido verbal de las narrativas, sino también a los elementos no verbales, emocionales y contextuales

que les otorgan profundidad y resonancia. Esta sensibilidad resulta crucial para la metodología *La Voz de los Actores*, en tanto permite capturar la complejidad de la experienciavivida desde una lógica de reconocimiento y no de reducción.

Complementando esta perspectiva interpretativa, la teoría general de sistemas, formulada por von Bertalanffy, aporta un marco conceptual para comprender la interdependencia de elementos dentro de un sistema social. Esta mirada permite analizar cómo las narrativas individuales están siempre entrelazadas con estructuras, relaciones y procesos más amplios. Desde este enfoque, cada expresión individual no es un hecho aislado, sino una manifestación situada en una red de interacciones dinámicas y múltiples niveles de sentido.

El aporte de Parsons refuerza esta aproximación al ofrecer una visión estructural de los sistemas sociales mediante su esquema AGIL (Adaptación, Consecución de objetivos, Integración y Mantenimiento de patrones). Este modelo permite analizar cómo las narrativas de los actores se relacionan con distintos subsistemas sociales y cómo dichos niveles interactúan para configurar prácticas, valores y significados. Así, la teoría de sistemas dota a la metodología de herramientas analíticas para vincular las voces individuales con las lógicas institucionales, organizacionales y culturales que les dan forma y las condicionan.

La articulación entre la hermenéutica interpretativa y la teoría de sistemas da lugar a una epistemología relacional y situada, que reconoce simultáneamente la agencia de los sujetos y la estructuración de los contextos. En este horizonte, *La Voz de los Actores* se configura como una metodología capaz de escuchar, comprender y articular las narrativas de los actores sociales como expresiones cargadas de sentido, insertas en tramas complejas de relaciones sociales, históricas y simbólicas. Esta propuesta metodológica se inscribe así en el esfuerzo por construir conocimiento desde y con las experiencias vividas, reconociendo su valor tanto como fuente de comprensión como de transformación social.

Paso a paso metodológico de La voz de los actores

A continuación, se presenta el paso a paso de la metodología *La Voz de los Actores*, estructurado en cinco fases consecutivas que orientan su aplicación práctica. Cada fase incluye orientaciones operativas concretas que permiten comprender cómo avanzar desde la escucha de los actores hasta la formulación de recomendaciones útiles para la acción (ver anexo 1).

El propósito es ofrecer una guía clara, replicable y adaptable, que facilite su uso por parte de equipos de investigación, planificación o intervención social. Como apoyo adicional, se incluye el siguiente gráfico de síntesis que resume visualmente el recorrido metodológico completo.

Figura 1

Esquema gráfico de la metodología la Voz de los Actores.



Nota. Elaboración propia.

Fase 1. Escucha Activa

Esta fase se orienta a captar las experiencias, emociones y perspectivas de los actores sociales en relación con el fenómeno de estudio. Implica diseñar y facilitar encuentros en los que los participantes se sientan cómodos para expresar sus vivencias, preocupaciones y sentidos, a través de una escucha atenta y respetuosa que no solo recoja lo dicho, sino también lo sentido e insinuado.

Paso 1. Definir el propósito y seleccionar los actores

Pregunta clave: ¿Qué queremos comprender y quiénes nos pueden ayudar a hacerlo?

Acción: redacta un propósito claro para la investigación, alineado con las preguntas orientadoras del estudio. Luego, define criterios de selección de los actores clave que puedan aportar experiencias relevantes (edad, rol, territorio, vínculo con el tema, etc.). Para garantizar diversidad y representatividad, es útil construir un mapa de actores (stakeholders).

Ejemplos de propósitos posibles:

- Identificar percepciones sobre un proceso de transformación urbana.
- Comprender los sentidos que le atribuyen distintos actores a un proyecto comunitario.
- Explorar las tensiones o aspiraciones frente a una política pública.

Paso 2. Diseñar las técnicas de recolección

Pregunta clave: ¿Cuál es la estrategia más adecuada para acercarnos a los actores y facilitar su expresión?

Acción: selecciona técnicas pertinentes al contexto y perfil de los actores. Las más comunes incluyen entrevistas semiestructuradas, entrevistas en profundidad, grupos focales o recorridos guiados. Asegúrate de que los instrumentos incluyan preguntas abiertas que permitan explorar significados, emociones y

experiencias.

Ejemplos de preguntas:

- ¿Qué significa para ti esta experiencia?
- ¿Puedes contarme cómo viviste esa situación?
- ¿Qué factores crees que influyeron en eso?

Paso 3. Crear condiciones para una escucha profunda

Pregunta clave: ¿Cómo generamos un espacio de confianza que permita una expresión auténtica?

Acción: escoge lugares neutrales, cómodos y respetuosos del ritmo de los participantes. Antes de iniciar, explica el propósito del encuentro, garantiza confidencialidad y establece un vínculo empático. Durante la interacción, mantén una escucha activa: evita juicios, presta atención a lo verbal y lo no verbal, y fomenta la participación de todas las personas.

Frases de apoyo pueden ser: “Entiendo, ¿puedes contarme más?”, “¿Y cómo te sentiste con eso?”

Paso 4. Registrar y reflexionar

Pregunta clave: ¿Qué observamos más allá de las palabras, y qué intuiciones emergen tras cada encuentro?

Acción: registra la información de forma escrita o grabada (con consentimiento informado). Al finalizar cada sesión, realiza una reflexión individual o colectiva sobre lo escuchado. Anota observaciones sobre emociones, silencios, contradicciones o temas recurrentes. Estos elementos serán claves para el análisis posterior.

Fase 2. Sistematización

Una vez realizada la escucha activa, es fundamental organizar rigurosamente la información obtenida. Esta fase tiene como objetivo asegurar que las narrativas recogidas sean accesibles, comprensibles y estén listas para su análisis posterior. Se sistematiza no solo lo que se dijo, sino también el tono, los gestos y las emociones asociadas, manteniendo la riqueza contextual de cada relato.

Paso 1. Preparar los archivos y herramientas

Pregunta clave: ¿Cómo organizamos la información de forma clara y trazable?

Acción: selecciona una herramienta para transcribir (software específico o asistentes de transcripción) y establece una nomenclatura común para los archivos, por ejemplo: Entrevista_Actor1_030424. Esto facilitará la consulta posterior y el trabajo colaborativo del equipo. Asegúrate de guardar copias de seguridad y resguardar la confidencialidad.

Paso 2. Transcribir fielmente las intervenciones

Pregunta clave: ¿Estamos respetando lo dicho tal como fue expresado?

Acción: transcribe de manera literal lo que dijeron los actores, sin interpretar, resumir ni corregir. Respeta pausas, repeticiones y expresiones locales. Divide la transcripción en párrafos o bloques temáticos para facilitar la lectura posterior. Evita "limpiar" el lenguaje, ya que los matices son valiosos para el análisis.

Paso 3. Incorporar contexto y observaciones

Pregunta clave: ¿Qué detalles ayudan a entender mejor lo dicho?

Acción: acompaña las transcripciones con observaciones sobre el contexto de la interacción (tono de voz, emociones, silencios, ambiente). Estas anotaciones pueden ir en comentarios al margen o al final del documento. También puedes incluir las reflexiones que el equipo registró tras la sesión de escucha.

Paso 4. Validar colectivamente

Pregunta clave: ¿Estamos recogiendo con precisión lo expresado?

Acción: revisa las transcripciones en equipo. Comparen percepciones, aclaren dudas y aseguren que no se hayan omitido aspectos importantes. Esta validación colectiva enriquece el análisis posterior y permite afinar la lectura de los datos.

Paso 5. Archivar con seguridad y lógica

Pregunta clave: ¿Cómo garantizamos un almacenamiento útil y seguro?

Acción: organiza los documentos en carpetas por tema, actor o territorio, según convenga al proyecto. Utiliza contraseñas o plataformas seguras si hay información sensible. Vincula los nombres de las transcripciones con los audios originales para facilitar futuras revisiones.

Fase 3. Extracción y agrupación de verbatims

En esta fase se inicia el análisis cualitativo sistemático. A partir de las transcripciones, se identifican los fragmentos textuales más significativos (verbatim) relacionados con las preguntas de investigación. Posteriormente, estos se agrupan por afinidad temática para conformar clústeres que revelen patrones, tensiones o sentidos compartidos.

Verbatim se entiende aquí como la transcripción literal de lo expresado por un actor, incluyendo expresiones, pausas o entonaciones relevantes. Su valor radica en reflejar la voz auténtica del participante, sin edición ni interpretación.

Paso 1. Revisar los objetivos y preguntas de investigación

Pregunta clave: ¿Qué queremos responder con esta información?

Acción: antes de extraer los verbatims, repasa las preguntas orientadoras del proyecto. Esto permite enfocar la lectura de las transcripciones y delimitar qué fragmentos resultan pertinentes. Estas preguntas serán la brújula del análisis.

Paso 2. Extraer los verbatims

Pregunta clave: ¿Qué fragmentos reflejan ideas clave en las propias palabras de los actores?

Acción: lee cuidadosamente cada transcripción y selecciona los fragmentos que respondan a los objetivos del estudio. Regístralos en una matriz de verbatims que incluya, por ejemplo: Fecha, Actor, Verbatim, Contexto del verbatim, Observaciones generales.

Importante: respeta la literalidad del texto y anota el contexto emocional o situacional en el que fue dicho, pues será clave para su interpretación.

Paso 3. Validar los verbatims con el equipo

Pregunta clave: ¿Reflejan fielmente la perspectiva del actor?

Acción: revisa colectivamente la matriz de verbatims. Asegúrate de que sean representativos, completos y comprensibles. Confirma que no haya sesgos en la selección y que se mantenga el tono y contenido expresado por cada actor.

Paso 4. Clasificar los verbatims temáticamente

Pregunta clave: ¿Qué temas o categorías agrupan estos fragmentos?

Acción: asocia cada verbatim con una categoría temática basada en las preguntas del estudio o en el marco conceptual. Estas pueden ser predefinidas (a priori) o emergentes del análisis. Usa etiquetas breves que resuman el núcleo del tema. Ejemplos: “Confianza en el proyecto”; “Impacto en lo cotidiano”; “Desigualdad territorial”. Es útil trabajar esta clasificación en pestañas de Excel o software cualitativo.

Paso 5. Identificar categorías emergentes

Pregunta clave: ¿Qué temas nuevos aparecen que no habíamos previsto?

Acción: durante la clasificación, permanece atento a patrones inesperados o voces que escapen a las categorías iniciales. Estas nuevas categorías pueden abrir dimensiones no anticipadas por el diseño original del estudio. Discútelas en equipo y ajústalas al esquema de análisis si son relevantes.

Paso 6. Agrupar en clústeres temáticos

Pregunta clave: ¿Qué conjunto de verbatims expresa un mismo sentido compartido?

Acción: un clúster temático es un grupo coherente de verbatims que abordan un tema común. Revisa que los fragmentos agrupados estén conectados no solo por su tema superficial, sino por una lógica profunda o relacional. Asegura también que haya diversidad de voces dentro de cada clúster (no centrado en un solo actor o grupo). Al final, cada clúster servirá como base para la formulación de un enunciado de valor.

Fase 4. Formulación de enunciados de valor

Esta fase transforma los verbatim agrupados en clústeres en comprensiones profundas que revelan sentidos compartidos, tensiones o patrones clave. A estos hallazgos se les llama enunciados de valor: interpretaciones significativas que sintetizan las voces de los actores en torno a un tema, conservando su autenticidad, pero llevándolas a un nivel analítico útil para la toma de decisiones.

Un enunciado de valor no es una conclusión técnica, sino una síntesis reveladora que expresa qué es lo que, desde las narrativas, puede ser comprendido como relevante, recurrente o transformador.

Paso 1. Leer con profundidad los clústeres

Pregunta clave: ¿Qué patrones, preocupaciones o sentidos emergen en este grupo de verbatim?

Acción: Revisa con atención cada clúster temático. Busca conexiones entre los verbatim, emociones reiteradas, imágenes comunes, contradicciones o silencios significativos. Observa también si se expresan relaciones entre actores, contextos o eventos. Puedes utilizar herramientas como subrayado, mapas mentales o esquemas narrativos para identificar las ideas clave que atraviesan el clúster.

Paso 2. Redactar los enunciados de valor

Pregunta clave: ¿Cómo puedo expresar con claridad la idea central que une los verbatim del clúster?

Acción: Escribe un texto breve (3 a 5 líneas) que: 1) Identifique al grupo de actores ("Para las madres jóvenes...", "Los líderes comunitarios expresan que..."). 2) Expresa la idea central que aparece reiteradamente en sus relatos. 3) Incluya atributos, matices o condiciones relevantes (valores, emociones, tensiones, diferencias). Usa el lenguaje de los actores siempre que sea posible, sin perder claridad analítica.

Paso 3. Validar y refinar en equipo

Pregunta clave: ¿Representa este enunciado lo que realmente dicen los actores?

Acción: Discute cada enunciado con el equipo investigador. Evalúen si realmente sintetiza lo expresado en el clúster, si no omite aspectos clave, y si es comprensible para públicos no especializados.

Criterios para evaluar la calidad del enunciado:

- Relevancia: ¿Se relaciona con los objetivos del proyecto?
- Profundidad: ¿Aporta un significado más allá de lo literal?
- Autenticidad: ¿Respeto la voz y lenguaje de los actores?
- Utilidad: ¿Puede derivar en ideas prácticas o decisiones?

Si es necesario, ajusta la redacción o separa el clúster en dos si aparecen sentidos claramente diferenciables.

Paso 4. Priorizar los enunciados más estratégicos

Pregunta clave: ¿Qué enunciados aportan mayor comprensión o impacto para el proyecto?

Acción: Una vez validados todos los enunciados, realicen un ejercicio de priorización, seleccionando aquellos que representan temas clave del proyecto; muestran tensiones críticas, necesidades urgentes o contienen posibilidades de transformación / intervención.

Registra claramente, para la trazabilidad del ejercicio investigativo: el clúster de origen, los verbatimim asociados, el enunciado generado y su nivel de prioridad. Este material será insumo directo para la siguiente fase: identificación de oportunidades.

Fase 5. Identificación de oportunidades

En esta última fase, los enunciados de valor se traducen en recomendaciones prácticas, alineadas con los objetivos del proyecto y las expectativas de los actores involucrados. Esta etapa da el salto del análisis a la acción, articulando las voces recogidas con decisiones, estrategias o transformaciones posibles.

No se trata solo de proponer soluciones, sino de identificar caminos viables que partan del reconocimiento de lo que los actores valoran, necesitan o imaginan como posible (ver anexo 2).

Paso 1. Detectar oportunidades en los enunciados de valor

Pregunta clave: ¿Qué acciones, mejoras o cambios podrían derivarse de estos hallazgos?

Acción: revisa cada enunciado de valor e identifica qué tipo de oportunidad plantea: si hay una necesidad no resuelta, un potencial de articulación entre actores o una idea latente para mejorar una política, programa o intervención.

Paso 2. Priorizar las oportunidades más relevantes

Pregunta clave: ¿Cuáles tienen mayor impacto, viabilidad y sentido estratégico?

Acción: evalúa cada oportunidad considerando los siguientes criterios:

- Relevancia: ¿Qué tanto se relaciona con los objetivos del proyecto?
- Viabilidad: ¿Es factible con los recursos, tiempos o actores disponibles?
- Impacto potencial: ¿Qué efectos tendría en la vida de los actores?
- Sinergia: ¿Se articula con otras estrategias, políticas o iniciativas?

Asigna una calificación cualitativa (alta, media, baja) o un puntaje simple (1 a 5) a cada criterio y organiza las oportunidades según su prioridad.

Paso 3. Formular recomendaciones concretas

Pregunta clave: ¿Cómo se puede traducir esta oportunidad en una acción realizable?

Acción: redacta recomendaciones claras, accionables y justificadas. Para cada una, incluye:

1. Oportunidad identificada: Breve descripción del problema o posibilidad.
2. Recomendación práctica: Propuesta específica y factible.
3. Justificación: Conexión entre la recomendación, el enunciado de valor y los objetivos del proyecto

Paso 4. Presentar los resultados de manera efectiva

Pregunta clave: ¿Cómo mostramos los hallazgos para que sean útiles y movilizadores?

Acción: organiza la información de forma clara, visual y comprensible para los distintos públicos. Incluye un resumen ejecutivo de hallazgos clave y recomendaciones; tablas o diagramas que conecten enunciados de valor - oportunidades – recomendaciones; ejemplos o narrativas breves que den vida a las recomendaciones y sugerencias para la implementación, articulación o seguimiento de cada propuesta.

Principios éticos que fundamentan la metodología

La metodología La Voz de los Actores se construye desde una ética del reconocimiento, que prioriza el respeto profundo por quienes participan compartiendo sus relatos. La dimensión ética no es un agregado al proceso metodológico, sino su estructura de base: orienta cada decisión, cada encuentro, cada interpretación.

Estos principios no solo buscan proteger a los participantes, sino también garantizar la calidad y legitimidad del conocimiento producido. A continuación, se presentan los cinco principios centrales que guían esta metodología:

1. Respeto por la autenticidad

Se reconoce el valor único de cada voz. Las narrativas no se “traduce” ni se “filtra” para adaptarlas al lenguaje técnico, sino que se trabajan desde su lógica, con sus expresiones, silencios, ambigüedades y emociones. La autenticidad implica asumir que lo dicho por los actores tiene sentido en su propio marco de comprensión.

2. Protección de la confidencialidad

Se asegura la privacidad de la información compartida mediante el uso de codificación, anonimización de datos y acuerdos explícitos con los participantes. Toda información recogida es tratada con los participantes. Toda información recogida es tratada con responsabilidad, y solo se divulga lo necesario para cumplir los fines del proyecto, cuidando siempre la identidad de quienes aportaron.

3. Transparencia metodológica

El proceso es claro y trazable en todas sus etapas. Los actores participantes tienen derecho a conocer cómo se utilizará su información y qué pasos se seguirán con los datos. Siempre que sea posible, se devuelve a los actores o grupos una síntesis de lo que se comprendió, como parte del compromiso ético de devolución.

4. Responsabilidad en la interpretación

Quienes analizan los relatos asumen un compromiso con la fidelidad de lo expresado, evitando imponer sus propios juicios o marcos. El análisis se realiza en diálogo con el equipo y, si es posible, con los mismos actores. Este principio implica también revisar los propios sesgos como investigadoras/es.

5. Compromiso con el impacto social

La información recogida no debe quedarse en el diagnóstico o la publicación. Se parte del compromiso de que la escucha tenga consecuencias útiles para los actores involucrados. Las recomendaciones deben buscar generar transformaciones concretas, contribuyendo a intervenciones más justas, pertinentes y sostenibles.

A modo de cierre

La metodología *La Voz de los Actores* ofrece una ruta cualitativa para recoger e interpretar relatos sociales de forma estructurada, sin perder su riqueza y autenticidad. Su principal utilidad radica en convertir narrativas individuales y colectivas en insumos comprensibles y relevantes para procesos de investigación, planificación, evaluación o intervención social. Aunque no reemplaza otros enfoques, puede integrarse con ellos para aportar profundidad interpretativa y sensibilidad contextual.

Su aplicación es especialmente pertinente en contextos donde se busca comprender cómo distintos actores perciben, significan o atraviesan un fenómeno, una política o una transformación social. Ha sido útil en investigaciones aplicadas, procesos participativos, evaluaciones cualitativas y revisiones institucionales, y resulta adecuada para equipos que valoran el trabajo situado, el diálogo interpretativo y la construcción compartida del conocimiento. No se trata de una metodología de aplicación rápida, sino de un proceso que exige escucha atenta, análisis colectivo y compromiso ético.

Actualmente, esta metodología ha comenzado a proyectarse hacia nuevos desarrollos impulsados por el Grupo de Investigación Redes y Actores Sociales de la Universidad de Antioquia, a través de su Línea de Territorios Inteligentes. Este equipo lidera un proyecto que busca automatizar y optimizar la generación de enunciados de valor a partir de las narrativas recogidas, integrando capacidades de inteligencia artificial generativa.

El desarrollo de esta herramienta tecnológica abre, además, dos horizontes de investigación particularmente prometedores. Por un lado, plantea la posibilidad de explorar sinergias entre metodologías cualitativas tradicionales y sistemas de inteligencia artificial, en las que los principios hermenéutico-interpretativos puedan potenciarse con las capacidades de procesamiento y análisis automatizado, sin renunciar a la integridad ética ni al rigor metodológico. Por otro lado, invita a reflexionar sobre el papel de la tecnología como catalizador para democratizar y amplificar el alcance del conocimiento social, facilitando que las voces de diversos actores tengan mayor resonancia en los procesos de toma de decisiones y en el diseño de intervenciones que respondan de manera más ajustada a las realidades que estas voces expresan.

Más allá de estas proyecciones, *La Voz de los Actores* se sostiene como una apuesta ética y rigurosa por la comprensión profunda de los mundos sociales. Esta guía metodológica busca ofrecer a investigadoras, equipos técnicos y actores comunitarios un camino estructurado y sensible para trabajar con las narrativas de otros, reconociendo que escuchar con atención y transformar con cuidado son tareas inseparables en la construcción de conocimiento social útil y comprometido.

Referencias

1. Bailey, J. (2008). First steps in qualitative data analysis: Transcribing. *Family Practice*, 25(2), 127-131. <https://doi.org/10.1093/fampra/cmno03>
2. Bazeley, P. (2020). *Qualitative data analysis: Practical strategies* (2nd ed.). SAGE Publications.
3. Bertalanffy, L. von (1968). *General system theory: Foundations, development, applications*. George Braziller.
4. Corden, A., & Sainsbury, R. (2006). Using verbatim quotations in reporting qualitative social research: Researchers' views. Social Policy Research Unit, University of York.
5. Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
6. Gadamer, H.-G. (2004). *Truth and method* (J. Weinsheimer & D. G. Marshall, Trans.). Continuum. (Original work published 1960)
7. Guillemin, M., & Gillam, L. (2004). Ethics, Reflexivity, and “Ethically Important Moments” in Research. *Qualitative Inquiry*, 10(2), 261-280. <https://doi.org/10.1177/1077800403262360> (Original work published 2004)
8. Kowal, S., & O'Connell, D. C. (2014). Transcription as a crucial step of data analysis. In U. Flick (Ed.), *The SAGE handbook of qualitative data analysis* (pp. 64-78). SAGE Publications.
9. Parsons, T. (1951). *The social system*. Routledge & Kegan Paul.
10. Ricoeur, P. (1981). *Hermeneutics and the human sciences*. Cambridge University Press.
11. Saldaña, J. (2021). *The coding manual for qualitative researchers* (4th ed.). SAGE Publications.
12. Scavi, M. (2003). *Arte di ascoltare e mondi possibili: Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*. Bruno Mondadori.
13. Tracy, S. J. (2020). *Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.