

CLASE

6

Integración curricular

Resultados, conclusiones y propuestas a partir del
Estudio de Caso

Educación de calidad

INTRO DUC CIÓN

DE LA CLASE

GRADO / POSGRADO / TECNOLOGÍAS

Estudia a tu tiempo
son interrupciones

EDUCACIÓN EN LÍNEA DE CALIDAD



Durante esta semana estudiarás la fase final del estudio de caso: la presentación de resultados, elaboración de conclusiones y formulación de propuestas o recomendaciones. Aprenderás a comunicar los hallazgos de forma clara y fundamentada, relacionándolos con las preguntas y objetivos de investigación para garantizar la coherencia del estudio (Gibbs, 2014; Lara-Rodríguez, 2025).

Asimismo, conocerás los criterios para elaborar conclusiones, identificando los aportes, alcances y limitaciones del estudio, así como la posible aplicación de los hallazgos en contextos similares (Páramo Morales et al., 2020; Molina Azorín et al., 2024).

Finalmente, analizarás cómo convertir los hallazgos en propuestas o recomendaciones sustentadas en la evidencia, orientadas a mejorar procesos o resolver problemas en el contexto investigado (Mejía Trejo, 2026; Martínez & Tawil, 2026).

Los conocimientos desarrollados en esta semana te permitirán presentar resultados, elaborar conclusiones y formular recomendaciones sólidas para el Proyecto Integrador o el Examen Complexivo.

6.1 Construcción de resultados en el estudio de caso

La construcción de resultados consiste en organizar y presentar los principales hallazgos del estudio de caso de forma clara y coherente. Su finalidad es responder a la pregunta de investigación mediante categorías, patrones y evidencias que sustenten la interpretación de los datos (Lara-Rodríguez, 2025; Gibbs, 2014).

Características principales

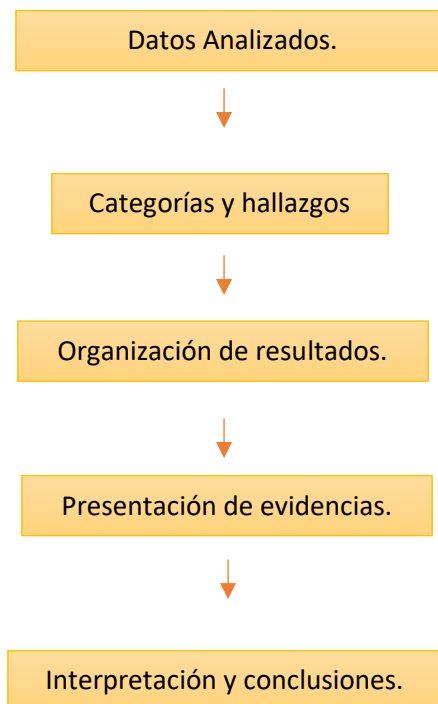
- Presenta los hallazgos más relevantes.
- Organiza la información de forma lógica.
- Relaciona los resultados con los objetivos.
- Sustenta las interpretaciones con evidencias.

Ejemplo práctico

Una empresa de ventas virtuales identifica demoras en las entregas, dificultades en la plataforma y falta de seguimiento a los pedidos. Estos resultados se agrupan en categorías para explicar la satisfacción del cliente.

Figura 1

Proceso de construcción de resultados en el estudio de caso.



Nota. Elaboración propia con base en Lara-Rodríguez (2025), Mejía Trejo (2026) y Gibbs (2014).

6.1.1 Presentación de hallazgos: estructura narrativa y analítica

La presentación de hallazgos consiste en comunicar los principales resultados del estudio de forma clara, organizada y fundamentada. Combina la descripción de las evidencias con su interpretación para explicar el fenómeno investigado y responder a la pregunta de investigación (Gibbs, 2014; Lara-Rodríguez, 2025).

Características principales

- Presenta los hallazgos de forma organizada.
- Sustenta los resultados con evidencias.
- Combina descripción e interpretación.
- Relaciona los hallazgos con los objetivos.

Ejemplo práctico

En una tienda virtual, los clientes reportan retrasos en las entregas. Los hallazgos describen esta situación y explican cómo afecta la satisfacción y fidelización de los clientes.

Tabla 1.

Estructuras para la presentación de hallazgos cualitativos

Tipo de estructura	Características
Narrativa	Describe experiencias, opiniones y situaciones observadas.
Analítica	Interpreta los datos y explica relaciones entre categorías.
Narrativa-analítica	Combina descripción e interpretación para comprender el fenómeno.

Nota. Elaboración propia con base en Gibbs (2014), Lara-Rodríguez (2025) y Martínez y Tawil (2026).

6.1.2 Uso de citas textuales y paráfrasis en la escritura de resultados

En la investigación cualitativa, los resultados se sustentan mediante **citas textuales** y **paráfrasis**, recursos que permiten presentar las experiencias y opiniones de los participantes con mayor credibilidad (Gibbs, 2014; Lara-Rodríguez, 2025).

Las **citas textuales** reproducen las palabras exactas de los participantes, mientras que la **paráfrasis** expresa esas ideas con palabras del investigador, conservando su significado.

Características principales

- Sustentan los resultados con evidencia.
- Reflejan las experiencias de los participantes.
- Fortalecen la credibilidad de los hallazgos.
- Facilitan la interpretación de los resultados.

Ejemplo práctico

Un cliente afirma: "El producto llegó varios días después de la fecha prometida." Esta información puede presentarse como cita textual o mediante una paráfrasis indicando que varios clientes reportaron retrasos en las entregas.

Tabla 2.

Uso de citas textuales y paráfrasis en los resultados

Recurso	Característica	Ejemplo
----------------	-----------------------	----------------

Cita textual	Reproduce las palabras del participante.	"El proceso de pago fue muy complicado".
Paráfrasis	Expresa la idea con palabras del investigador.	Los participantes señalaron dificultades durante el proceso de pago.

Nota. Elaboración propia con base en Gibbs (2014) y Lara-Rodríguez (2025).

6.1.3 Vinculación entre resultados y preguntas del estudio

La vinculación entre los resultados y las preguntas de investigación permite comprobar que los hallazgos responden al problema planteado y mantienen la coherencia entre los objetivos, el análisis y las conclusiones del estudio (Lara-Rodríguez, 2025; Gibbs, 2014).

Características principales

- Relaciona los resultados con la pregunta de investigación.
- Verifica el cumplimiento de los objetivos.
- Fortalece la validez de los hallazgos.
- Facilita la elaboración de conclusiones.

Ejemplo práctico

Pregunta de investigación:

¿Qué factores influyen en la satisfacción de los clientes de una tienda virtual?

Resultado:

Los clientes identifican retrasos en las entregas, dificultades de navegación y problemas de comunicación.

Vinculación:

Los hallazgos responden directamente a la pregunta al identificar los factores que afectan la satisfacción del cliente.

Figura 2

Relación investigación y resultados



Inteligencia Artificial Generativa. (2024). *Relación entre investigación y resultados* [Infografía]. Creada por OpenAI con DALL-E 3.

6.2 Elaboración de conclusiones

La elaboración de conclusiones consiste en sintetizar los principales hallazgos del estudio para responder a la pregunta de investigación y explicar su significado. Estas deben basarse en la evidencia obtenida y mantener coherencia con los objetivos del estudio (Lara-Rodríguez, 2025; Gibbs, 2014).

Características principales

- Responden a la pregunta de investigación.
- Se fundamentan en los hallazgos.
- Integran los resultados más relevantes.
- Orientan la formulación de recomendaciones.

Ejemplo práctico

Una investigación concluye que los retrasos en las entregas, las dificultades de navegación y la falta de seguimiento a los pedidos son los principales factores que afectan la satisfacción de los clientes de una tienda virtual.

Tabla 3.

Elementos de una conclusión en el estudio de caso

Elemento	Descripción
Hallazgo principal	Resultado más relevante del estudio.
Interpretación	Significado del hallazgo.
Respuesta al problema	Explica cómo responde a la pregunta de investigación.
Implicación	Aporte o consecuencia del resultado.

Nota. Elaboración propia con base en Lara-Rodríguez (2025), Gibbs (2014) y Páramo Morales et al. (2020).

6.2.1 Conclusiones derivadas del análisis: qué responden al problema planteado

Las conclusiones derivadas del análisis son afirmaciones basadas en los hallazgos obtenidos. Su objetivo es responder al problema y a la pregunta de investigación, manteniendo coherencia con los objetivos del estudio (Gibbs, 2014; Lara-Rodríguez, 2025).

Características principales

- Responden al problema de investigación.
- Se fundamentan en los hallazgos.
- Mantienen coherencia con los objetivos.
- Sirven de base para las recomendaciones.

Ejemplo práctico

Problema:

¿Por qué ha disminuido la satisfacción de los clientes de una tienda virtual?

Conclusión:

La disminución de la satisfacción se relaciona con retrasos en las entregas, dificultades de navegación y deficiencias en la comunicación con los clientes.

Figura 3

Relación entre problema, hallazgos y conclusiones



Inteligencia Artificial Generativa. (2024). *Relación entre problema, hallazgos y conclusiones* [Infografía]. Creada por OpenAI con DALL-E 3.

6.2.2 Alcances y limitaciones del estudio realizado

Los alcances muestran los aportes del estudio, mientras que las limitaciones identifican los factores que restringen la investigación o la aplicación de sus resultados. Reconocer ambos fortalece la transparencia y la interpretación de los hallazgos (Páramo Morales et al., 2020; Lara-Rodríguez, 2025).

Características principales

- Identifican los aportes del estudio.
- Reconocen las limitaciones de la investigación.
- Favorecen la transparencia metodológica.
- Orientan futuras investigaciones.

Ejemplo práctico

Un estudio identifica factores que afectan la satisfacción de los clientes en una tienda virtual; sin embargo, al realizarse en una sola empresa, sus resultados no pueden generalizarse a todo el sector.

Tabla 4.

Alcances y limitaciones en un estudio de caso

Aspecto	Descripción
Alcance	Comprende en profundidad una situación específica.
Alcance	Identifica factores relevantes del problema.
Limitación	Los resultados se limitan al contexto estudiado.
Limitación	Puede existir acceso restringido a información o participantes.

Nota. Elaboración propia con base en Páramo Morales et al. (2020), Molina Azorín et al. (2024) y Lara-Rodríguez (2025).

6.2.3 Transferibilidad de los hallazgos a otros contextos similares

La transferibilidad es la posibilidad de aplicar los hallazgos de un estudio a contextos con características similares. En la investigación cualitativa no busca generalizar resultados, sino aportar evidencia útil para comprender situaciones semejantes (Páramo Morales et al., 2020; Lara-Rodríguez, 2025).

Características principales

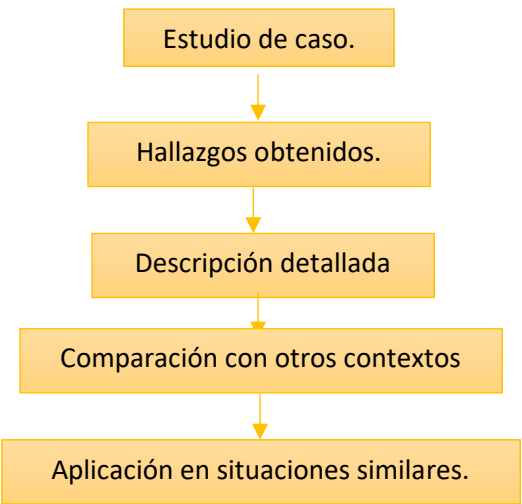
- No busca la generalización estadística.
- Permite aplicar los hallazgos a contextos similares.
- Requiere una descripción clara del caso.
- Fortalece el valor práctico de la investigación.

Ejemplo práctico

Un estudio identifica que los retrasos en las entregas afectan la satisfacción de los clientes de una tienda virtual. Estos hallazgos pueden servir como referencia para otras empresas de comercio electrónico con problemas logísticos similares.

Figura 4

Transferibilidad de hallazgos en el estudio de caso.



Nota: Elaboración propia con base en Páramo Morales et al. (2020).

6.3 Propuesta de intervención o recomendaciones

La propuesta de intervención o las recomendaciones transforman los hallazgos del estudio en acciones para mejorar una situación o resolver un problema. Deben basarse en la evidencia obtenida y ser viables para el contexto investigado (Lara-Rodríguez, 2025; Gibbs, 2014).

Características principales

- Se fundamentan en los hallazgos.
- Responden a las necesidades del caso.
- Son viables y pertinentes.
- Buscan mejorar procesos o resolver problemas.

Ejemplo práctico

Una tienda virtual identifica retrasos en las entregas y deficiencias en la atención al cliente. Se recomienda implementar un sistema de seguimiento de pedidos y fortalecer los canales de atención.

Tabla 5.

Relación entre hallazgos y propuestas de intervención

Hallazgo identificado	Propuesta de intervención
Retrasos en las entregas	Optimizar el proceso logístico y el seguimiento de pedidos.
Deficiencias en la atención al cliente	Fortalecer los canales de comunicación y soporte.
Dificultades de navegación	Mejorar la usabilidad del sitio web.

Nota. Elaboración propia con base en Lara-Rodríguez (2025), Martínez y Tawil (2026), Gibbs (2014) y Mejía Trejo (2026).

6.3.1 Del hallazgo a la propuesta: criterios para elaborar recomendaciones pertinentes

Las recomendaciones convierten los hallazgos de la investigación en acciones concretas para mejorar la situación estudiada. Deben basarse en la evidencia, responder a las necesidades identificadas y ser viables para el contexto (Lara-Rodríguez, 2025; Gibbs, 2014).

Características principales

- Se fundamentan en los hallazgos.
- Responden a una necesidad identificada.
- Son viables y aplicables.
- Mantienen coherencia con las conclusiones.

Ejemplo práctico

Hallazgo:

Los clientes reportan retrasos frecuentes en la entrega de productos.

Recomendación:

Implementar un sistema de monitoreo de pedidos que informe el estado de las entregas y reduzca los tiempos de espera (Martínez & Tawil, 2026).

Figura 5

Del hallazgo a la propuesta: criterios para elaborar recomendaciones pertinentes



Nota. Esta imagen fue generada por IA para ilustrar el proceso de transformación del hallazgo a la propuesta.

6.3.2 Estructura de una propuesta de intervención basada en evidencia del caso

Una propuesta de intervención es un plan de acción basado en los hallazgos del estudio, orientado a resolver una problemática o mejorar una situación. Debe incluir objetivos, acciones y recursos acordes con el contexto investigado (Mejía Trejo, 2026; Lara-Rodríguez, 2025).

Características principales

- Se fundamenta en los hallazgos.
- Define objetivos y acciones concretas.
- Responde a una problemática.
- Busca soluciones viables.

Ejemplo práctico

Una tienda virtual presenta retrasos en las entregas. Como propuesta, se implementa un sistema digital de seguimiento de pedidos para informar a los clientes sobre el estado de sus compras.

Tabla 6.

Estructura básica de una propuesta de intervención

Elemento	Descripción
Problema identificado	Situación detectada en la investigación.
Objetivo	Resultado que se espera alcanzar.
Acciones	Estrategias para intervenir.
Recursos	Medios necesarios para ejecutar la propuesta.
Resultados esperados	Beneficios o mejoras previstas.

Nota. Elaboración propia con base en Mejía Trejo (2026), Lara-Rodríguez (2025) y Martínez y Tawil (2026).

6.3.3 Sustentación técnica de las recomendaciones

La sustentación técnica consiste en justificar las recomendaciones con base en los hallazgos y conclusiones del estudio. De esta manera, las propuestas son pertinentes, viables y respaldadas por evidencia, favoreciendo la toma de decisiones (Lara-Rodríguez, 2025; Molina Azorín et al., 2024).

Características principales

- Se fundamenta en evidencias.
- Mantiene coherencia con los hallazgos.
- Justifica las acciones propuestas.
- Favorece decisiones basadas en evidencia.

Ejemplo práctico

Hallazgo: Retrasos frecuentes en la entrega de pedidos.

Conclusión: La logística afecta la satisfacción del cliente.

Recomendación: Implementar un sistema de seguimiento de pedidos e indicadores de control logístico para reducir los tiempos de entrega (Mejía Trejo, 2026).

Figura 6

Análisis de datos para la toma de decisiones



Nota. Representación del trabajo en equipo en un entorno corporativo. Adaptado de *Trabajo en equipo: características, ventajas y cómo aplicarlo*, por ASISPA, 2024, <https://asispa.org/trabajo-en-equipo-caracteristicas-ventajas-como-aplicarlo/>.

6.3.3 Sustentación técnica de las recomendaciones

La sustentación técnica consiste en justificar las recomendaciones con base en los hallazgos y conclusiones del estudio. De esta manera, las propuestas son pertinentes, viables y respaldadas por evidencia, fortaleciendo la toma de decisiones (Lara-Rodríguez, 2025; Molina Azorín et al., 2024).

Características principales

- Se fundamenta en evidencias.
- Mantiene coherencia con los hallazgos.
- Justifica las acciones propuestas.
- Favorece decisiones basadas en evidencia.

Ejemplo práctico

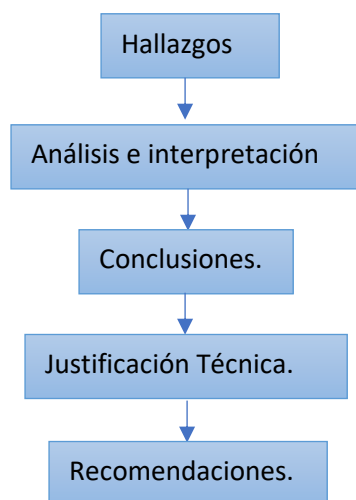
Hallazgo: Los clientes reportan retrasos frecuentes en la entrega de pedidos.

Conclusión: La logística afecta la satisfacción del cliente.

Recomendación: Implementar un sistema de seguimiento de pedidos e indicadores de control logístico para reducir los tiempos de entrega (Mejía Trejo, 2026).

Figura 7

Proceso de sustentación técnica de las recomendaciones



Nota. Elaboración propia con base en Molina Azorín et al. (2024), Mejía Trejo (2026) y Lara-Rodríguez (2025).

RE FE REN CIAS

Gibbs, G. (2014). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. Ediciones Morata, S. L. <https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/51842>

Lara-Rodríguez, J. S. (2025). *El camino de la investigación cualitativa en gestión: guía para su diseño, construcción y difusión* (1.ª ed.). Editorial Universidad del Rosario.
<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/292126>

Martínez, N. (II.), & Tawil, M. (II.). (2026). *Métodos cualitativos en el estudio de las relaciones internacionales* (1.ª ed.). El Colegio de México.
<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/298944>

Mejía Trejo, J. (2026). *Análisis cualitativo: uso de ATLAS.ti en la investigación de las ciencias de la administración* (1.ª ed.). Academia Mexicana de Investigación y Docencia en Innovación (AMIDI). <https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/293371>

Molina Azorín, J. F., Fàbregues Feijóo, S., & Escalante Barrios, E. L. (2024). *Métodos mixtos de investigación: integrando métodos cuantitativos y cualitativos* (1.ª ed.). Grupo Anaya – Ediciones Pirámide. <https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/300264>

Páramo Morales, D. (Comp.), Campo Sierra, S. (Comp.), & Maestre Matos, L. (Comp.). (2020). *Métodos de investigación cualitativa: fundamentos y aplicaciones*. Editorial Unimagdalena.
<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/174940>



síguenos en:



www.pucevirtual.puce.edu.ec