

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



TESIS

**“DIAGNOSIS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN POBLACIÓN
POLICIACA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN”**

PRESENTA

EGLANTINA SANCHEZ ARRIAGA

PROYECTO DE CAMPO PARA OBTENER EL GRADO
**ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN EN
PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

DIRECTOR

MTRA. MIRIAM CRISTINA DECANINI CEPEDA

MARZO, 2016

AGRADECIMIENTOS.

Por darme el impulso que necesitaba para iniciar y culminar esta etapa de mi vida, brindándome palabras de aliento en el momento exacto.

Gracias

ÍNDICE.

Resumen.....	5
Capítulo 1: Introducción.....	6
1.1 Concepción de la idea a investigar.....	6
1.2 Justificación de la investigación.....	7
1.3 Planteamiento del problema de investigación.....	7
1.4 Objetivo general.....	8
1.5 Objetivos específicos de la investigación.....	8
Capítulo 2: Marco Teórico.....	9
2.1 Sobre el concepto de resolución de problemas.....	9
2.2 Definición de problema.....	10
2.3 Definición de Resolución de Problemas.....	11
2.4 Toma de decisiones y la resolución de problemas.....	12
2.5 Propuesta Piagetiana de Resolución de Problemas.....	13
2.6 Habilidades básicas para la Resolución de Problemas.....	15
2.7 Competencias que intervienen en la Resolución de Problemas.....	19
2.8 Investigaciones recientes.....	20
Capítulo 3: Metodología.....	21

3.1 Diseño.....	21
3.2 Operacionalización de variables.....	21
3.3 Participantes.....	21
3.4 Escenario o ambiente.....	22
3.5 Instrumento.....	22
3.6 Procedimiento.....	22
Capítulo 4: Resultados y Discusión.....	24
4.1 Nivel general de resolución de problemas.....	24
4.2 Nivel de resolución de problemas según la edad.....	25
4.3 Nivel de resolución de problemas según la antigüedad.....	26
4.4 Nivel de resolución de problemas según el nivel educativo.....	26
4.5 Nivel de resolución de problemas según el lugar de procedencia.....	27
4.6 Nivel de resolución de problemas si ha enfrentado algún suceso importante en el área emocional en los últimos 2 meses.....	28
Capítulo 5: Conclusiones.....	29
5.1 Conclusión central.....	29
5.2 En relación a recomendaciones.....	29
5.3 Mis aprendizajes.....	30
Bibliografía.....	31
Anexos.....	34

RESUMEN.

Los actos siempre tienen consecuencias, positivas o negativas lo que hace la diferencia es la manera en que lo manejamos, dependiendo la situación podríamos vernos involucrados en situaciones delicadas, personales y laboralmente hablando. Cuando nuestro trabajo incluye salvar la integridad de alguien más, el manejo de la resolución de problemas toma mayor relevancia. Es por eso mi interés de diagnosticarlo en una población directamente relacionada con nosotros, los ciudadanos. Las organizaciones policíacas aparte de tener ya esta gran responsabilidad no podemos dejar de lado el aspecto emocional por el que podrían estar pasando y que afectaran directamente en sus resultados.

La presente investigación es de corte ex post facto transversal descriptivo, realizado en una población policíaca. Este estudio tiene por objetivo conocer el porcentaje de la resolución de problemas de una parte de sus mandos medios, debido a la operatividad de la organización la muestra fue con 32 elementos que cubren gran parte del estado.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.

Vivir es ser capaz de responder a los múltiples desafíos de la existencia, no para ostentar saber, sino para resolver los problemas y tomar las mejores decisiones (Michel Fustier)

La presente investigación pretende brindarnos un panorama amplio del nivel de resolución de problemas en trabajadores del área de la seguridad pública.

Debido a las características de este tipo de organización se tomara en cuenta las diferentes variables de estancia en la corporación como lo son; la antigüedad, ultimo nivel de estudios y lugar de procedencia. Se aplico la técnica de recolección de datos en base al diseño de un cuestionario (D´Zurilla, Nezu y Maydeu – Olivares,1997) tipo escala Likert a partir de los resultados obtenidos podrán ser medidos.

1.1 Concepción de la idea a investigar.

La resolución de problemas se define cuando una persona se enfrenta a un problema y acepta una tarea, pero no sabe de antemano como va a realizarla. (Dunker 1945)

Como un primer momento es aceptable que todos pasemos por esto, lo que pone en tensión es cuando nuestra capacidad para resolver problemas puede afectar a directamente a alguien más.

Es por eso que es de gran importancia descubrir cuáles son las variables que influyen para presentar una mejor resolución de problemas.

1.2 Justificación de la investigación.

Con el paso del tiempo el resolver problemas se ha vuelto en gran medida parte de la vida cotidiana. El no hacerlo o hacerlo de forma en la cual no se toman las debidas precauciones suele traer consecuencias más graves que el problema de origen.

El área laboral no es la excepción, ya que con el tiempo los trabajos actualmente exigen mayor concentración, rapidez y efectividad a la hora de resolver problemas. Este es el caso del área de la seguridad. La cual exige concentración al máximo, pues las consecuencias habitualmente suelen ser catastróficas en el corto, mediano y largo plazo, afectando a otros de manera inmediata.

1.3 Planteamiento del problema de investigación.

Ante los retos que se presentan diariamente en el exigente mundo laboral de la seguridad, aparte de la formación como policía acreditable, se debe de tener en cuenta las diferencias para tener un mejor desempeño, parte fundamental de esto es la resolución de problemas, de la cual surgen las siguientes preguntas.

¿Cuál sería la diferencia si es que existe, entre la habilidad de resolución de problemas entre los elementos de mayor tiempo en la institución?

¿Es posible que interfieran los problemas personas en la habilidad de resolución de problemas? ¿Cuáles?

1.4 Objetivo general.

La presente investigación tiene por objetivo determinar a qué nivel general se encuentra la habilidad de resolución de problemas en una población de policías acreditados del Estado de Nuevo León.

1.5 Objetivos específicos de la investigación.

- Conocer el nivel de resolución de problemas según la edad.
- Conocer el nivel de resolución de problemas según la antigüedad
- Conocer el nivel de resolución de problemas según el nivel educativo
- Conocer el nivel de resolución de problemas según el lugar de procedencia.
- Proponer estrategias para mejorar la resolución de problemas.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.

2.1 Sobre el concepto de resolución de problemas

La resolución de problemas es un proceso en el cual podemos reconocer señales que detectan la presencia de una dificultad, anomalía o entorpecimiento del desarrollo normal de una tarea.

Cada situación debe ser vista como una oportunidad para que las personas sean capaces de transformar y mejorar continuamente el entorno de una forma activa y aprender de la experiencia.

El entrenamiento en la solución de problemas es un proceso cognitivo y comportamental que ayuda al sujeto a hacer disponibles una variedad de alternativas de respuesta para enfrentarse con situaciones problemáticas; y a la vez incrementa la probabilidad de seleccionar las respuestas más eficaces de entre las alternativas posibles. Como explica Gavino (1997), “el entrenamiento en solución de problemas es un método que enfatiza la importancia de las operaciones cognitivas para comprender y resolver los conflictos intra e interpersonales”.

Llevando esto al mundo laboral, la resolución de problemas permite mantener el correcto desarrollo de las actividades, tareas o procesos y estar preparado para enfrentar de manera eficiente los entorpecimientos que se presentan en la ejecución de una labor.

2.2 Definición de problema

Según los siguientes autores.

- D´Zurilla, (1986/1993: D´ Zurilla y Nezu, 2007) Una transacción persona-ambiente en la cual hay una discrepancia o desequilibrio percibido entre las exigencias y la disponibilidad de respuesta. La persona en dicha situación percibe una discrepancia entre “lo que es” y “lo que debería ser” en condiciones donde los medios para reducir la discrepancia no están inmediatamente patentes o disponibles.
- Parra (1990) establece que "un problema lo es en la medida en que el sujeto al que se le dispone de los elementos para comprender la situación que el problema describe y no dispone de un sistema de respuestas totalmente constituido que le permita responder de manera inmediata".
- H.A. Simon (1978): "una persona se enfrenta a un problema cuando acepta una tarea, pero no sabe de antemano como realizarla. Aceptar una tarea implica poseer algún criterio que pueda aplicarse para determinar cuándo se ha terminado la tarea con éxito"
- Chi y Glaser (1986): "un problema es una situación en la que se intenta alcanzar un *objetivo* y se hace necesario un medio para conseguirlo"
- Piaget (1976) "cada problema, tanto en lo que concierne a la hipótesis anticipadora de la solución como a su control detallado, no consiste, así sino en un sistema particular de operaciones que deben efectuarse en el seno de la agrupación total correspondiente."

Considero que la similitud más importante entre los autores se basa en que cada problema va acompañado siempre de alguna incertidumbre y desde ese punto se podría hablar que una “resolución de problemas” sería un proceso posterior donde la situación incierta se clarifica siempre y cuando se aplique los conocimientos por parte del sujeto que pretenda resolverlos.

2.3 Definición de Resolución de Problemas

- D´Zurilla, (1986/1993: D´ Zurilla y Nezu, 2007) La resolución de problemas es un proceso cognitivo-afectivo-conductual mediante el cual una persona intenta identificar o descubrir una solución o respuesta de afrontamiento eficaz para un problema particular.
- Sobre el concepto de resolución de problemas, según la Universidad de Cádiz nos dice que es la eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo acciones correctoras necesarias con sentido común e iniciativa.

La resolución de un problema debe de verse desde una perspectiva pre activa ante las dificultades, con la finalidad de evitar la pérdida de tiempo y atendiendo las soluciones que marcaría el sentido común y la experiencia previa. Tomando en cuenta las repercusiones positivas y negativas que pueda tener si se resuelve en un plazo más amplio.

2.4 Toma de decisiones y la resolución de problemas

La toma de decisiones y la resolución de problemas son dos de las áreas más difíciles en el trabajo profesional. Casi todos los profesionales han estudiado algo acerca de diagnóstico técnico de problemas y resolución de problemas. La capacidad de tomar decisiones es uno de los atributos que siempre surge cuando los profesionales hablan de personas de éxito y analizan sus características. Los buenos tomadores de decisiones no nacen afortunados

La capacidad de tomar decisiones se puede enseñar y desarrollarse.

La primera técnica decisoria que es preciso dominar es la capacidad de diferenciar entre las decisiones directas, regulares, y hasta urgentes, y las decisiones más complejas que justifican el análisis requerido para llegar a un buen resultado. Las decisiones directas, repetitivas, deben ser delegadas -si es posible- y es conveniente establecer procedimientos modelo para enfrentarlas. En las organizaciones grandes, estos procedimientos deben formularse por escrito más si hablamos de instituciones como este caso gubernamentales, mientras que en los grupos más pequeños se los puede transmitir verbalmente.

Las decisiones de emergencia deber ser tomadas rápidamente, sobre todo si está en juego la seguridad. Las situaciones típicas que requieren decisiones urgentes pueden ser investigadas por adelantado, al tiempo que se establecen procedimientos modelo para la acción futura. Después de tomar las decisiones de rutina, nos quedan las decisiones más complejas, y con frecuencia más difíciles. Estas suelen exigir una gran cantidad de información y mucha discusión antes de ser tomadas. La primera cuestión

a dilucidar es quién se ocupará de la decisión y cómo. Si no se trata de una decisión particularmente importante, puede ser delegada. Si la decisión afecta directamente a los empleados pero no es muy significativa para la marcha de la firma, puede requerir participación, y discusión y grupo. Las elecciones básicas son: a quién involucrar en el proceso decisorio; si organizar grupos de discusión y divulgación de la información; y si abordar la decisión usted mismo, sin ayuda. El control del tiempo también es un factor importante, pero por lo general estos problemas no desaparecen. No obstante, si se los descuida durante mucho tiempo, pueden degenerar en crisis. La elección del tomador de decisiones es muy importante y con frecuencia muestra la diferencia entre el profesional experimentado y el "aficionado". Entran en juego en esta elección muchas consideraciones, como, por ejemplo la política interna, los intereses creados, los intereses personales, las simpatías y antipatías.

Las decisiones importantes que implican situaciones complejas son las más difíciles y constituyen una prueba de que un profesional es realmente capaz.

2.5 Propuesta Piagetiana de Resolución de Problemas

Según Piaget, de la necesidad surge la exigencia de formar hipótesis o construcciones hipotéticas que nos proporciona la observación directa. El esquema fundamental para llegar a la necesidad lógica es "permaneciendo igual todo lo demás" el cual es explicado por la discriminación de los elementos, el uso de la implicación recíproca y la afirmación de independencia.

Este tipo de esquema es construido a través del estado concreto el cual consiste en lo siguiente: $A \Rightarrow B$ y $B \Rightarrow C$, que equivale a componer entre si las clases o relaciones según cierto orden.

En cambio un pensamiento formal consiste en la utilización de la lógica de las proporciones o el conjunto de las partes.

Si se tiene un pensamiento concreto este no supone oposición entre las situaciones estáticas, no se formulan hipótesis ya que según Piaget, este tipo de pensamiento se fundamenta en la acción sobre el objeto sin ningún cuestionamiento. Mientras que el pensamiento formal se caracteriza por la asimilación de las transformaciones las cuales pasan a ser una extensión de lo real hacia lo posible en la comprensión y construcción de lo real.

Por consiguiente, el pensamiento formal ocurre una inversión entre lo real y lo posible. Esto quiere decir que el pensamiento hipotético deductivo, interviene en la manera en que el sujeto se acerca a un problema y las soluciones que encuentra a ese mismo problema.

Piaget plantea que la resolución de un problema se centra en la significación del funcionamiento de la estructura de las agrupaciones:

1. Esquema de la agrupación, es decir de la conciencia de la sucesión ordenada de las operaciones posibles.
2. Simple actuación de esas operaciones.
3. Organización del complejo de las nociones previas que depende de las leyes de agrupamiento

2.6 Habilidades básicas para la Resolución de Problemas

Definición y formulación del problema

- Acumular información pertinente al problema, para esto son útiles plantearnos preguntas como ¿Quién está implicado?, ¿qué sucede o qué no sucede que molesta?, ¿con qué frecuencia, duración y/o intensidad sucede?, ¿dónde sucede?, etc.
- Es también necesario la comprensión del problema paralelamente con la acumulación de información, donde se trata de explicar las condiciones actuales que no son aceptables, los cambios que se desean hacerse y los obstáculos ambientales o personales que se oponen a esa respuesta eficaz.
- Establecimiento de metas que se quiere conseguir, tendría que hacerse en término específico y concreto y evitar las metas no realistas o improbables de lograr.
- Reevaluación del problema, unas ves que se tiene bien definido el problema es necesario evaluar los beneficios y costos que tendrá el resolverlo en oposición a no resolverlo, de manera personal y que pueda involucrar a otras personas.

Generación de soluciones alternativas

- Especificidad, la manera adecuada de describir soluciones en vez de usar términos generales que están abiertos a la interpretación, de esta manera se facilita la toma de decisión posterior y se podrá disponer de mas soluciones.
- La cantidad de soluciones a un solo problema, sin limitaciones mostrando el mayor número posible.

- La evaluación crítica de estas soluciones vital ya que por el número de soluciones habría que pensar si son apropiadas o factibles, autores comentan que mientras más disparatada una idea es mejor ya que puede ser modificada posteriormente para producir una idea muy buena.
- Lograr una variedad en los tipos de las soluciones para clasificarlas según el tipo de estrategia o aproximación para resolver un problema.
- Mejorar las soluciones mediante combinaciones, pensando en fusionar una o más soluciones y crear una mejorada, modificaciones e imaginación, viendo los diferentes escenarios que se puede presentar y alcanzando la meta deseada
- Buscar ayuda en caso de ser necesario, con problemas graves o difíciles ya sea acudiendo a libros, expertos o profesionales.

Tomas de decisión

Una vez generado un número suficiente de posibles soluciones, se trata de ver cual o cuales de ellas son las más adecuadas para lograr la meta propuesta, el tiempo que se maximizan los beneficios significativos y se reducen los costes;

- Criba preliminar, tras examinar la lista de soluciones, se eliminan: aquellas cuya realización conlleva obviamente consecuencias negativas inaceptables y aquellas que no sean factibles ya sea por la falta de habilidad, falta de recursos y otros obstáculos.

- Anticipación de resultados de posibles soluciones, donde se trata de describir las principales consecuencias significativas que es probable que tenga cada solución, ya que esto facilitara su evaluación posterior.
- Evaluación de las soluciones, Se trata de juzgar y comparar las distintas soluciones alternativas. Una forma sería ponderar cada una de las consecuencias positivas y negativas esperadas de cada solución.

D'Zurilla (1986/1993) propuso simplificar también la tarea de evaluación centrándose en los cuatro criterios siguientes:

a) Resolución del problema. ¿En qué medida es probable que la solución alcance la/s meta/s propuesta/s?

b) Bienestar emocional. ¿En qué medida es probable que me sienta bien o mal si pongo en práctica esta solución?

c) Tiempo/esfuerzo. ¿Cuánto tiempo y esfuerzo es probable que requiera esta solución?

d) Razón beneficios/costos (bienestar personal-social general). ¿En qué medida es favorable (beneficios sobrepasan a los costos) o desfavorable (costos sobrepasan a los beneficios) la razón beneficio/costos con esta solución? Se consideran aquí las consecuencias positivas y negativas, a corto y largo plazo de cada solución para uno mismo y para los demás.

Posteriormente, D'Zurilla y Nezu (2007) propusieron las siguientes cuatro preguntas para evaluar cada solución, las cuales guardan una estrecha relación con los criterios anteriores:

a) ¿Resolverá esta solución el problema?

b) ¿Puedo llevarla a cabo realmente?

c) ¿Cuáles son los efectos sobre mí mismo, tanto a corto como a largo plazo?

d) ¿Cuáles son los efectos sobre los demás, tanto a corto como a largo plazo?

- Elección de un plan de solución, preguntarse a si mismo si la solución es satisfactoria o si no se necesita mayor información , si alguna de estas no se cumple puede darse cierto tiempo y volver al problema posteriormente para buscar una solución.
- Elaboración de un plan de acción, ya que se eligio un plan de solución, el paso final es establecer cómo será ejecutado, donde se necesitara anticipar los posibles obstáculos ambientales y/o personales que se puedan encontrar en la aplicación del plan.

Aplicación de la solución y comprobación de su utilidad

- Aplicación de la solución, para comprobar si verdadera mente funciona hay que ponerla en practica, en ese momento es cuando se pueden experimentar obstáculos inesperados ya sea de tipo ambiental o personal.
- Autorregistro, cuando vivimos experiencias que estamos enfrentando es común que olvidemos o no midamos la satisfacción de nuestro plan, es por eso importante medir el progreso de nuestros logros.
- Autoevaluación, después de un tiempo suficiente de aplicar la solución se evalúan los resultados empleados, los mismos criterios y procedimientos de clasificaciones utilizados previamente para juzgar la solución como el

tiempo y esfuerzo requeridos, consecuencias personales y para los demás y en función a estos resultados se llevan a cabo uno de los dos procesos: autor reforzamiento o averiguación y corrección

2.7 Competencias que intervienen en la Resolución de Problemas.

- Creatividad: Esta puede ser potencializada o bloqueada de diferentes maneras, la investigación ha demostrado que la creatividad no se desarrolla linealmente y que es posible aplicar actividades, métodos didácticos, motivación y procedimientos para incrementarla, incluso en una edad avanzada.
- Búsqueda de información: basada en las habilidades y los medio con los que contemos para generar nuestras fuentes de información sobre el tema ya sea medio digitales o la misma experiencia o experiencia de un tercero, lo importante es no limitarse en las opciones de búsqueda ya que en la actualidad la información está casi al alcance de todos.
- Toma de decisiones: En el modelo de D´Zurilla y Goldfried se consideran dos dimensiones:

Una orientación al problema que incluye las creencias sobre el control que ejerce el individuo sobre la resolución de sus problemas. A su vez tiene dos factores basados en la teoría de la autoeficacia de Bandura (1997):

La creencia en la autoeficacia en la resolución de los problemas. Basada en la expectativa de eficacia.

La creencia que los problemas de la vida se pueden resolver. Basada en la expectativa de resultado.

Una serie de pasos que configuran un proceso ideal de resolución de problemas y toma de decisiones.

- Trabajo en equipo: El trabajo en equipo es un aprendizaje en sí mismo que implica el proceso de adaptación de todos los miembros del equipo que necesitan su proceso para conocerse mejor y para integrarse. El trabajo en equipo, a diferencia de proyectos individuales y solitarios, aporta una motivación extrínseca añadida porque formar parte de un proyecto común suma bienestar, ilusión y ganar de cumplir con un reto en concreto
- Flexibilidad: Demetriou (2004) entiende la flexibilidad como la cantidad de variaciones que puede introducir una persona en los conceptos y operaciones mentales. Krems (1995, p. 202) define la flexibilidad cognitiva como “la habilidad de una persona para modificar la resolución de un problema cuando se modifica la demanda de la tarea”

2.8 Investigaciones recientes

La corriente más fuerte y con mayor influencia en el campo de la resolución de problemas, dentro del marco de la Psicología cognitiva (enmarcada en la corriente denominada constructivismo), es la conocida con el nombre de Procesamiento de la información desarrollada desde hace unos 20 años a partir de las aportaciones de A.Newell y H.A. Simon. En este marco teórico, la resolución de problemas se considera como una interacción entre el sistema de procesamiento de la información, el sujeto que soluciona problemas, y el ambiente de la tarea.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.

3.1 Diseño:

Ex post facto transversal descriptivo

3.2 Operacionalización de variables:

Independiente: Percepción del talento humano

Dependiente: Resolución de problemas

3.3 Participantes:

La población de interés estuvo constituida por 32 Agentes Operativos acreditados con un cargo de mando medio, de los cuales 1 es de sexo femenino y 31 son de sexo masculino.

Con una antigüedad que varía desde los 2 años hasta los 23 años de servicio en la corporación y área de seguridad.

Los rangos de edad de la muestra oscilan entre los 25 a 51 años de edad. Con una mayoría del 53% el rango de 30 a 39 años, seguido con un 25% de 20 a 29 años y por ultimo un 22% con un rango de edad de los 40 a 51 años de edad.

El nivel de estudio de los participantes es principal mente de bachillerato con un 62%, licenciatura trunca con un 16%, licenciatura terminada 16% y Técnico Superior Universitario un 6%.

De acuerdo con el lugar de procedencia de la población el 50% es del norte del país, 34% del centro, 13% del bajío y un 3% del sur.

3.4 Escenario o ambiente:

La aplicación del instrumento se realizó en las instalaciones de la Universidad de Ciencias de la Seguridad. Dentro del edificio de Mandos, en un aula con capacidad para 50 alumnos, equipada para la impartición de clases de alto nivel.

3.5 Instrumento:

Entre los cuestionarios para evaluar la efectividad y los componentes básicos implicados en el proceso de resolución de problemas elegí;

Inventario de Solución de Problemas Sociales – Revisado (Social Problem – Solving Inventory – Revised, SPSI- R: D´Zurilla, Nezu y Maydeu – Olivares, 1997)

Versión abreviada del cuestionamiento con 25 ítems.

3.6 Procedimiento:

- Elección del tema siguiendo un área de oportunidad de la corporación.
- Selección del instrumento a aplicar.

- Selección de la muestra, basado en el perfil de sus obligaciones laborales y la importancia de resolución de problemas de su puesto.
- Planteamiento del Producto Integrador al Director de Mandos medios para autorización de aplicación.
- Aplicación del instrumento de acuerdo con la disponibilidad de los elementos de mandos medios.
- Los datos fueron recopilados y vaciados en una base de datos, donde se realizaron los cálculos respectivos.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Con el fin de lograr los objetivos planteados en un inicio en este producto integrador se, se proporcionó la encuesta a los elementos, explicándoles los que se pretendía medir y bajo la premisa del uso de la información solo para fines académicos se recabo la siguiente información.

Nivel general de eficacia en la Resolución de Problemas

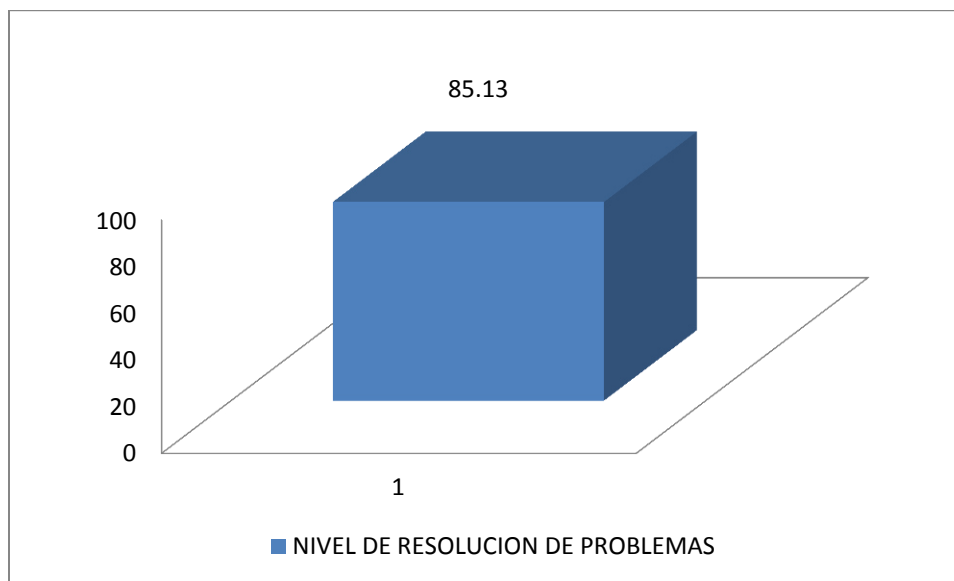


Figura 4.1 Nivel general de Resolución de problemas

En la figura 4.1 el resultado obtenido es del 85.13% de efectividad según la encuesta. Denotando que la población cuenta con esta habilidad pero aun con áreas de oportunidad para potencializar aún más esta destreza.

Nivel de resolución de problemas según la edad.

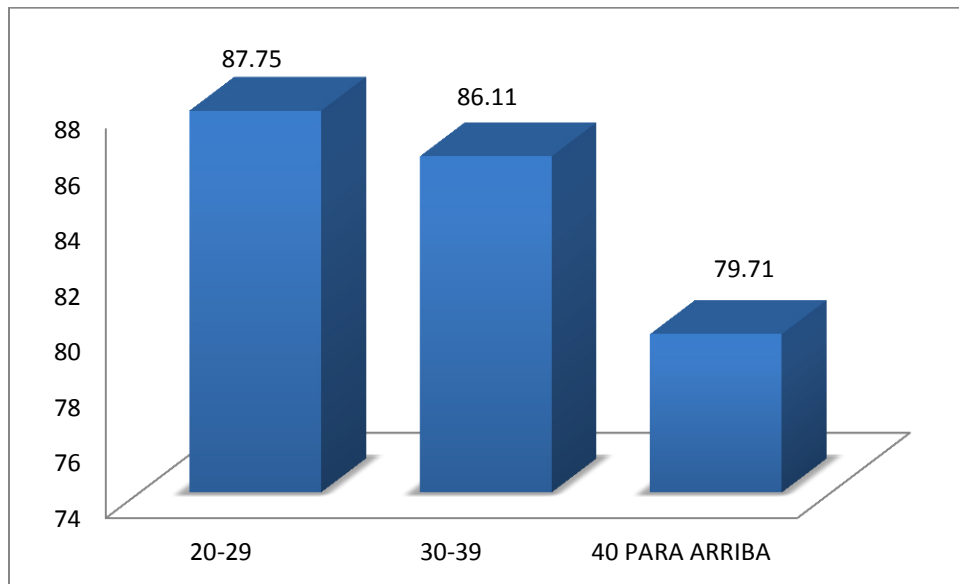
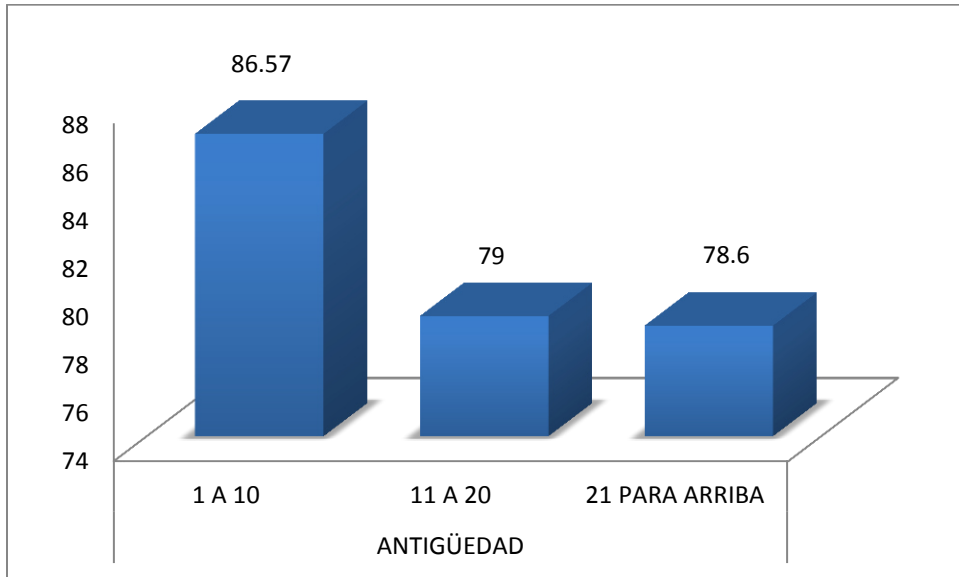


Figura 4.2 Nivel de resolución de problemas según la edad

Según los resultados obtenidos se tiene una mejor resolución de problemas en la población más joven de la muestra. Con un 87.75%. Pudiéndose deber a que en la población más joven se tiene un régimen diferente de formación, estimulando la flexibilidad, lo que les permite no estar tan apegados a paradigmas dados por la experiencia.

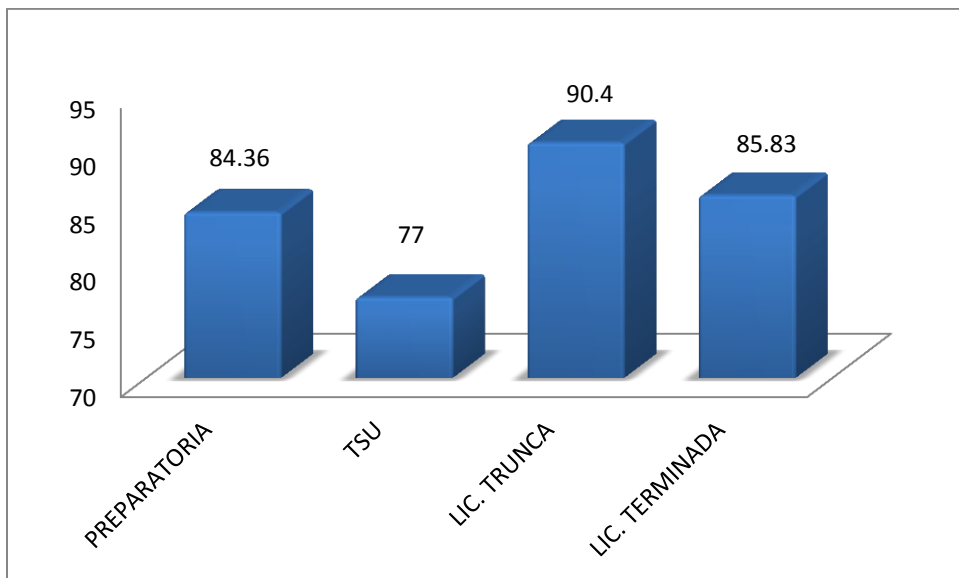
Nivel de resolución de problemas según la antigüedad



4.3 Nivel de resolución de problemas según la antigüedad

En concordancia con la gráfica anterior el personal con menor antigüedad muestra una mayor efectividad.

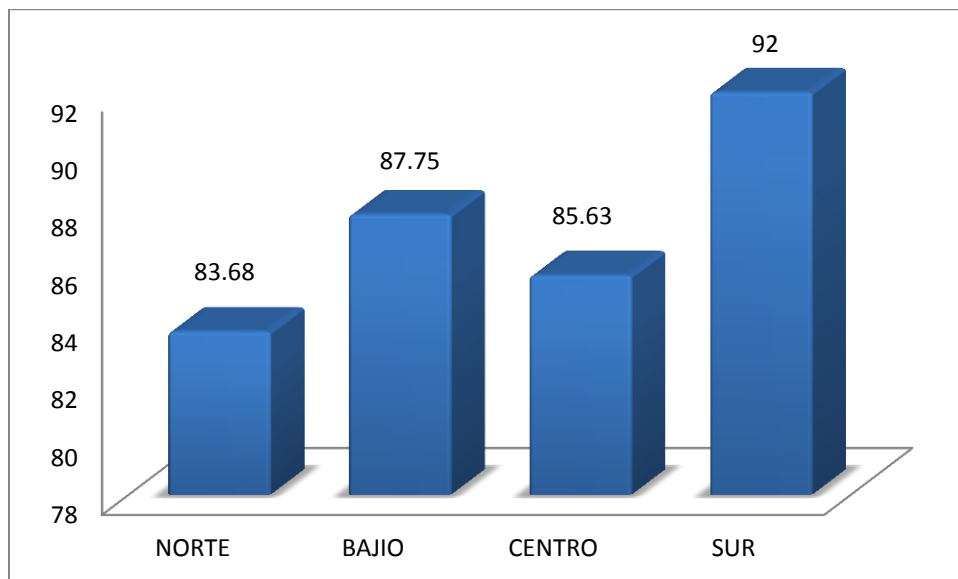
Nivel de resolución de problemas según el nivel educativo



4.4 Nivel de resolución de problemas según el nivel educativo

Según los resultados obtenidos mientras mayor sea el nivel educativo mayor será la capacidad de resolver problemas. Que concuerda con los resultados anteriores ya que la población más joven se le imparte un sistema diferente de aprendizaje, donde se combina lo teórico con lo práctico dándole un lugar importante a la educación continua y re acreditación.

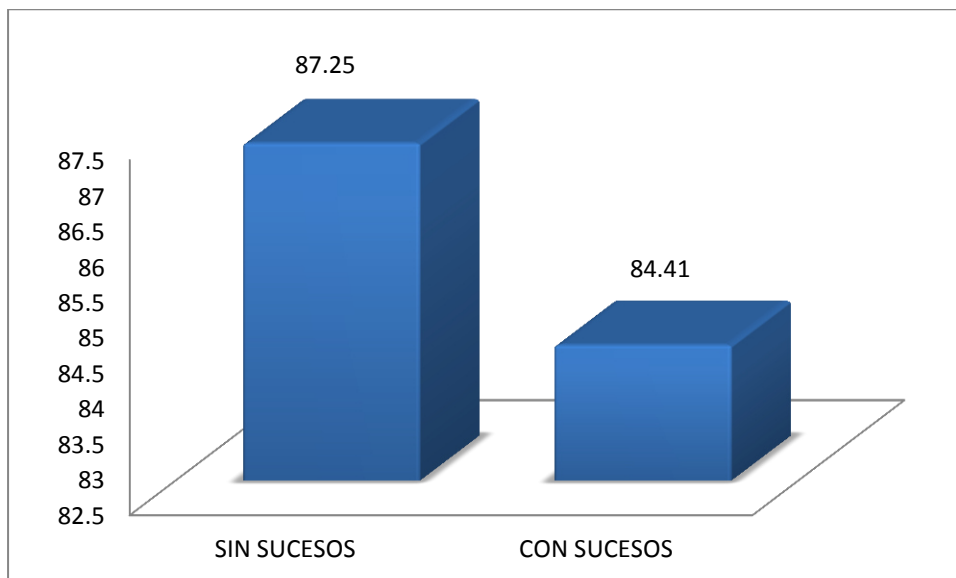
Nivel de resolución de problemas según el lugar de procedencia.



4.5 Nivel de resolución de problemas según el lugar de procedencia

Los resultados arrojan que los participantes provenientes del bajío y sur del país cuentan con una mejor resolución de problemas que los del centro y norte. Viéndose incrementada la población de estas dos zonas debido a la proyección de la institución a nivel Nacional.

Nivel de resolución de problemas si ha enfrentado algún suceso importante en el área emocional en los últimos 2 meses.



4.6 Nivel de resolución de problemas si ha enfrentado algún suceso importante en el área emocional en los últimos 2 meses

En la Figura 4.6 muestra una baja solución de problemas, debido a que no se tiene registro que por parte de la institución se le dé un seguimiento a nivel emocional, lo cual claramente interfiere en el proceso.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 Conclusión central:

En base a los resultados generales obtenidos de esta muestra nos dice que la población de mandos medios tiene un nivel de resolución de problemas aceptable pero con áreas de oportunidad según cada caso

Teniendo implicaciones significativas dos áreas que pueden ser de alguna forma manejadas; el área emocional y el nivel educativo.

5.2 En relación a recomendaciones.

- Brindar acompañamiento a los elementos en el área personal, con la finalidad que sucesos emocionales no afecten en su área laboral.
- Proporcionar un curso para estimular las competencias que están relacionadas con una buena resolución de problemas.
- Impulsar la educación continua

5.3 Mi aprendizajes

Teniendo una muestra tan variada en un mismo puesto laboral me mostro las dos caras de pertenecer a él.

Si bien la antigüedad te puede dar noción de sucesos para una mejor respuesta, no es sinónimo de efectividad en la resolución.

Por el contrario una mejor preparación en lo académico te da más herramientas para soluciones más ciertas.

Las nuevas generaciones de policías operativos acreditables cuentan con un mayor respaldo teórico y práctico, lo que les da un mejor desempeño al menos en la resolución de problemas. Lo cual queda demostrado con los resultados.

BIBLIOGRAFÍA.

- 1.- Florencio Carrera Mónica. (2011). *Toma de decisiones y solución de problemas en administración*. 28/09/2015, de Gestipolis Sitio web: <http://www.gestipolis.com/toma-decisiones-solucion-problemas-administracion/>
- 2.- Universidad de Cádiz. (2015). Resolución de Problemas. 05/03/2016, de UCA Sitio web: http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=172:resolucion-de-problemas&catid=55:competencias
- 3.- Jackeline García Fallas. (1994). Resolución de problemas: de Piaget a otros autores. *Rev. Filosofía Univ. Costa Rica*, 77, 131- 171.
- 4.- Universidad de Granada. (2008). Algunos consejos para resolver problemas. 05/03/2016, de Facultad de Ciencias Sitio web: http://www.ugr.es/~fjperez/resolver_problemas.html
- 5.- Arturo Bados y Eugeni Garcia Grau. (2 junio 2014). Resolución de Problemas. 18/09/2015, de Universidad de Barcelona Sitio web: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
- 6.- D'Zurilla, T.J. y Nezu, A.M. (2007). *Problem-solving therapy: A positive approach to clinical intervention* (3ª ed.). Nueva York: Springer.
- 7.- D'Zurilla, T.J., Nezu, A.M. y Maydeu-Olivares, A. (1997). *Manual for the Social Problem-Solving Inventory - Revised*. North Tonawanda, NY: Multi-Health Systems

8.- CHANG, RICHARD; KELLY, KEITH, Resolución de Problemas, Argentina, Granica, 1994.

9.- POZNER, P.. (2000). Resolución de problemas. En Diez módulos destinados a los responsables de transformación educativa (pp. 5-11). Buenos Aires: Unesco.

10.- MAYER, RICHARD (1983). Pensamiento, Resolución de Problemas y Cognición. (Trad. Graziela Baravalle). Serie Cognición y Desarrollo Humano. Paidós.

11.- Hellriegel, D., Slocum, J. (2009) Comportamiento Organizacional. 12 ° Ed. México. Cengage Learning Editores.

12.- Polya, G. (1989). Cómo plantear y resolver problemas. México: Trillas

13.- Osses, S. & Jaramillo, S. (2008). Metacognición: un camino para aprender a aprender. Revista Estudios Pedagógicos, 38.

14.- VALQUI, V. (10 ABRIL 2009). La creatividad: conceptos. Métodos y aplicaciones. Revista Iberoamericana de Educación, 49/2, P.2.

15.- García, G. (20013). La toma de deisciones. marzo 05, 2016, de

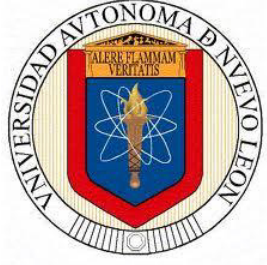
Psicoterapetas.com Sitio web: [http://www.cop.es/colegiados/m-](http://www.cop.es/colegiados/m-00451/tomadeciones.htm)

[00451/tomadeciones.htm](http://www.cop.es/colegiados/m-00451/tomadeciones.htm)

16.- Hellriegel, D., Slocum, J. (2009) Comportamiento Organizacional. 12 ° Ed. México. Cengage Learning Editores.

17.- Mailer, N. R. (1980) Toma de decisiones engrupo. Editora Trillas. México.

ANEXOS.



ANEXO 1.



Encuesta de Resolución de Problemas

- **Notas Aclaratorias:** La información de campo obtenida en esta encuesta será utilizada con propósitos académicos para la Maestría en Psicología Laboral y Organizacional. Los datos e información recabada serán confidenciales.

Edad:	Sexo:	Fecha:
Antigüedad laboral:	Ultimo nivel de estudios:	Lugar de procedencia:

- I. **Lea detenidamente cada frase y elija entre los números que se presenta, el que mejor refleje su situación.**
Responda como usted normalmente piensa, siente y actúa ante problemas importantes en su vida en el momento actual.

1=Algo cierto	2=Moderadamente cierto	3=Muy cierto	4= Totalmente cierto
1	Siento miedo cuando tengo problemas importantes.		
2	Cuando tomo decisiones, ignoro las demás opciones.		
3	Me siento inseguro/a cuando tomo decisiones importantes.		
4	Cuando mi primer intento por solucionar algo falla, pienso que si no me rindo, finalmente lo conseguiré.		
5	Intento ver mis problemas como retos o desafíos.		
6	Espero a ver si un problema desaparece por si solo antes de intentar resolverlo.		
7	Cuando mis primeros intentos para resolver un problema fallan, me siento muy frustrado/a.		
8	Dudo que pueda resolver problemas difíciles a pesar de cuanto me esfuerce.		
9	Creo que mis problemas se pueden resolver.		
10	Hago lo posible para evitar afrontar problemas.		
11	Los problemas difíciles me alteran mucho.		
12	Cuando tomo decisiones, intento predecir los pros y los contras de cada opción		
13	Me gusta afrontar los problemas tan pronto como sea posible		
14	Cuando resuelvo problemas, me quedo con la primera buena idea que me pasa por la cabeza.		
15	Creo que puedo resolver problemas difíciles por mi mismo si me esfuerzo.		
16	Cuando tengo un problema, consigo tantos datos sobre el cómo me sea posible.		
17	Pospongo el resolver problemas tanto tiempo como me sea posible.		
18	Gasto más tiempo evitando mis problemas que solucionándolos.		
19	Antes de intentar resolver un problema me fijo una meta para saber exactamente a donde voy.		
20	Cuando tomo decisiones, lo hago apresuradamente sin pensar en los pros y los contras de cada opción.		
21	Después de llevar a cabo una solución, analizo hasta qué punto el problema ha		

1=Algo cierto	2=Moderadamente cierto	3=Muy cierto	4= Totalmente cierto
	mejorado.		
22	Pospongo el resolver problemas hasta que es demasiado tarde para hacer algo al respecto.		
23	Cuando resuelvo problemas, pienso en muchas opciones diferentes.		
24	Cuando tomo decisiones, hago caso de mi instinto sin pensar que pasara.		
25	Soy demasiado impulsivo/a cuando tomo decisiones.		

Nota. Tomado de D'Zurilla, Nezu y Maydeu-Olivares (1997)

Fortalezas:	Áreas de oportunidad:
Comentarios:	