



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

**EL ESTADO DE ÁNIMO Y SU RELACIÓN CON LA RESOLUCIÓN DE
PROBLEMAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA E.P. DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UAP- FILIAL TACNA, PERIODO
ACADÉMICO 2018-2.**

Presentado por:

Bach. María del Pilar Guzmán Reynoso.

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.**

TACNA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi mamá y abuela que me impulsaron a llegar hasta aquí con perseverancia y que siempre me apoyan para lograr mis metas.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme culminar esta investigación.

No ha sido fácil llegar hasta aquí, por ello agradezco a mi asesor Mario Cesar Gálvez Marquina por tener la paciencia y dedicación para enseñarme.

Al docente Javier Fernando Mendoza Quispe, por sus aportes y conocimientos para mejorar la siguiente investigación.

RESUMEN

La siguiente investigación tiene como finalidad determinar el estado de ánimo y su relación con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2. El tipo de investigación es básica y de Nivel Correlacional, el diseño no experimental transversal de tipo correlacional. Para levantar información se utilizó la Escala de Valoración del estado de ánimo de Sanz (2013) y el Cuestionario SPSI D' Zurilla & Nezu Galindo y Rivera (2016). La investigación se realizó con una muestra de 146 estudiantes.

La investigación halló que el 37 % de los estudiantes tiene un nivel moderadamente bajo de ansiedad, así mismo el 58 % de los estudiantes tiene un nivel bajo de ira - hostilidad. Con respecto al nivel de tristeza – depresión el 55 % de los estudiantes tiene un nivel bajo. Y por último el 40 % de los estudiantes tiene un nivel moderadamente alto de alegría.

Con la prueba de correlación de Spearman se halló que el estado de ánimo se correlaciona inversa y escasamente en la resolución de problemas de los estudiantes $p=,000$ y un $r_s= -,342$, por lo cual se acepta la hipótesis general.

Palabras clave: *Estado de ánimo, relación, resolución de problemas.*

ABSTRACT

The following investigation has as purpose to determine the state of mind and its relation with the resolution of problems of the students of Administration and International Business of the Alas Peruanas University - subsidiary Tacna, academic period 2018-2. The type of research is basic and of Correlational Level, the transversal non-experimental design of correlational type. To gather information, the Sanz Mood Rating Scale (2013) and the SPSI D'Zurilla & Nezu Galindo and Rivera Questionnaire (2016) were used. The research was conducted with a sample of 146 students.

The research found that 37% of students have a moderately low level of anxiety, while 58% of students have a low level of anger - hostility. Regarding the level of sadness - depression, 55% of the students have a low level. And finally 40% of students have a moderately high level of joy.

With Spearman's correlation test it was found that the mood correlates inversely and poorly in solving students' problems $p = , 000$ and a $r_s = -, 342$, for which the general hypothesis is accepted.

Key words: Mood, relationship, problem solving.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTOS	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.4. Justificación del estudio	5
1.5. Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de estudio	7
2.2. Bases teóricas	8
2.3. Definición de términos	9
2.4. Hipótesis.....	49
2.5. Variables	49
2.5.1. Definición conceptual de las variables.....	50
2.5.2. Definición operacional de las variables.....	51
2.5.3. Operacionalización de las variables	52

CAPÍTULO III.....	53
METODOLOGÍA.....	53
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	53
3.2. Descripción del ámbito de la investigación.....	53
3.2.1. Delimitación geográfica.....	53
3.3. Población y muestra.....	54
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	55
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	55
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	56
CAPÍTULO IV.....	57
RESULTADOS.....	57
4.1. Presentación de resultados.....	57
4.1.1. Análisis descriptivo de la variable estado de ánimo.....	57
4.1.2. Análisis descriptivo de la variable resolución de problemas.....	62
4.1.2. Análisis inferencial.....	68
4.1.2.1. Prueba de la primera hipótesis específica.....	69
4.1.2.2. Prueba de la segunda hipótesis específica.....	70
4.1.2.3. Prueba de la tercera hipótesis específica.....	72
4.1.2.4. Prueba de la cuarta hipótesis específica.....	74
4.1.2.5. Prueba de hipótesis general.....	75
CAPÍTULO V.....	78
DISCUSIÓN.....	78
5.1. Discusión con objetivos específicos.....	78
5.2. Discusión con la hipótesis general.....	80
CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES.....	84

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operalización de las variables.	51
Tabla 2. Resolución de problemas.	52
Tabla 3. Estado de ánimo.	52
Tabla 4. Nivel de ansiedad.	57
Tabla 5. Nivel de ira – hostilidad.	58
Tabla 6. Nivel de tristeza - depresión.	59
Tabla 7. Nivel de Alegría.	60
Tabla 8. Estado de Ánimo predominante.	61
Tabla 9. Nivel Resolución racional de problemas.	62
Tabla 10. Nivel evitativo - inseguro.	63
Tabla 11. Nivel impulsivo - descuidado.	64
Tabla 12. Nivel de Orientación negativa al problema.	65
Tabla 13. Nivel de resolución de problemas.	66
Tabla 14. Prueba de Normalidad.	68
Tabla 15. Rho Spearman de primera hipótesis específica.	70
Tabla 16. Rho de Spearman de la segunda hipótesis específica.	71
Tabla 17. Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica.	73
Tabla 18. Rho de Spearman de la cuarta hipótesis específica.	75
Tabla 19. Rho de Spearman de la Hipótesis general.	76
Tabla 20. Matriz de Consistencia.	93

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Estrategia de resolución de problemas.....	11
<i>Figura 2.</i> Técnicas de resolución de problemas.	15
<i>Figura 3.</i> Representación gráfica de la definición de un problema.	16
<i>Figura 4.</i> Torre de Hanoi.....	20
<i>Figura 5.</i> El trabajo analiza la investigación como solución de problemas	29
<i>Figura 6.</i> La perspectiva de la solución de problemas.....	30
<i>Figura 7.</i> Emociones y sentimientos.....	34
<i>Figura 8.</i> Diferencias entre emociones, sentimientos y estados de ánimo.	35
<i>Figura 9.</i> Teoría de James – Lange.....	38
<i>Figura 10.</i> Teoría de los estados de ánimo	41
<i>Figura 11.</i> Las seis emociones del feedback.....	42
<i>Figura 12.</i> Nivel de ansiedad.....	58
<i>Figura 13.</i> Nivel de ira - hostilidad	59
<i>Figura 14.</i> Nivel de tristeza - depresión.	60
<i>Figura 15.</i> Nivel de alegría.....	61
<i>Figura 16.</i> Estado de ánimo predominante.....	62
<i>Figura 17.</i> Nivel de resolución racional de problemas.	63
<i>Figura 18.</i> Nivel evitativo - inseguro.....	64
<i>Figura 19.</i> Nivel impulsivo - descuidado.	65
<i>Figura 20.</i> Nivel de orientación negativa al problema.	66
<i>Figura 21.</i> Nivel de resolución de problemas de los estudiantes.....	67

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la resolución de problemas es importante en cualquier ámbito laboral, es necesario que los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales aprendan a separar los problemas personales de los problemas laborales.

Alvarez (2012) la revista Science realizó una investigación por la red social de twitter y se determinó que las personas que tienen un buen ánimo por la mañana, este cambia con relación a su trabajo. También indican que las personas con estado de ánimo positivo son más creativas.

El presente trabajo ha sido desarrollado a lo largo de cinco capítulos, los cuales nos permiten exponer el arduo trabajo de investigación que se realizó para llegar a las conclusiones planteadas.

En el Capítulo I se describe el planteamiento de problema, la formulación de problema, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación del problema y las limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II se desarrolló los antecedentes, las bases teóricas, la hipótesis general y las hipótesis específicas, definición de las variables y su Operalización.

En el Capítulo III se explica la metodología de investigación, el tipo y nivel de investigación, como también la muestra y los cuestionarios usados para la recopilación de datos.

En el Capítulo IV se puede encontrar los resultados estadísticos y su interpretación.

En el Capítulo V se concluye con la discusión, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

La siguiente investigación tiene un valor teórico, ya que al finalizar se obtendrá conocimiento con respecto a si el estado de ánimo se relaciona con la resolución de problemas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, el estudio de la Resolución de Problemas (ERP), busca que las personas resuelvan los problemas de su vida, a los cuales anteriormente no se han adaptado. Además el ERP busca enseñar a las personas habilidades generales que le permitirán manejar más eficaz e independientemente futuros problemas (Bados y García, 2012).

El ERP puede también ser útil si se centra directamente en las respuestas que no están adaptadas tales como: ansiedad, depresión, dolor, comer o beber en exceso y la ve como problemas a ser resueltos (Bados y García, 2012).

Mediante un estudio publicado en la revista Science tomado por Alvarez (2012) se reveló que la gente tiende a despertarse de buen humor y que este empeora en el transcurso del día. Ésta investigación fue realizada a 2.4 millones de persona de 84 países diferentes y utilizaron la red social de twitter. Explicaron que las personas tienen ritmos afectivos cíclicos que tiene relación con el trabajo y la cantidad de horas que se duerme. El buen humor afecta a muchos de los aspectos de la vida y varios estudios también indican que las personas son más creativas cuando su estado de humor es positivo (RPP, 2012).

La Universidad Alas Peruanas – filial Tacna, es una institución privada ubicada en Calle Manco Cápac 312, con sede central en la ciudad de Lima, ofrece los servicios de

educación a sus estudiantes, tiene un ambiente muy acogedor y con buena infraestructura, lo que caracteriza su servicio, además que está en muchas ciudades del Perú.

Sin embargo los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales tienen una deficiencia en la resolución de problemas, ya que al no poder resolver diferentes problemas que atraviesan como estudiantes tendrán una dificultad al realizarlo como administradores. Los constantes cambios en su estado de ánimo con el cual van a estudiar, impiden que puedan desarrollar sus actividades adecuadamente.

La siguiente investigación buscará establecer si el estado de ánimo tiene relación con la resolución de problemas de los estudiantes universitarios, por lo cual se tiene en cuenta los factores las características de la población de estudio.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo se relaciona el estado de ánimo y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del estado de ánimo y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

1.3.2. Objetivos específicos

a. Determinar la relación de la *ansiedad* y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

b. Determinar la relación de la *ira-hostilidad* y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

c. Determinar la relación de la *tristeza-depresión* y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

d. Determinar la relación de la *alegría* y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

1.4. Justificación del estudio

La investigación que se realizó en la Universidad Alas Peruanas, busca determinar los cambios en el estado de ánimo de los alumnos de Administración y Negocios Internacionales, los cuales conllevan una deficiencia en la resolución de problemas.

Dentro de la siguiente investigación se va a verificar la relación de los estados de ánimo de los alumnos en la resolución de los diferentes problemas que se desarrollen dentro de sus actividades. Además busca dar a conocer las condiciones del alumno de Administración y Negocios Internacionales actualmente y cómo puede afectar en su desempeño futuro en el ámbito laboral y empresarial.

Por todo ello, la investigación se justifica teóricamente, pues busca obtener conocimiento sobre la relación de los estados de ánimo y la resolución de los problemas y de esta manera contribuir en la solución de este problema que actualmente afrontan los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP de Tacna.

1.5. Limitaciones de la investigación

Al desarrollar la investigación no hubo limitaciones que evitaron el levantamiento de análisis de datos, por lo cual los resultados se pudieron obtener adecuadamente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

La primera investigación de Berdullas (2016) titulada: “Relación entre las habilidades de solución de problemas sociales y los rasgos emocionales negativos de la personalidad: la tríada emocional negativa (depresión, ansiedad e ira)”. Existe una relación entre la habilidad de solución de problemas sociales y lo que en esta tesis doctoral se ha llamado la “tríada emocional negativa” –depresión, ansiedad e ira–, entendiendo y evaluando estos tres constructos emocionales como rasgos de personalidad.

Vera Villarroel y Guerrero (2006) en su tesis titulada: “Diferencias en habilidades de resolución de problemas Sociales en sujetos optimistas y pesimistas”. El objetivo es analizar las posibles diferencias entre los sujetos optimistas, normales y pesimistas, sus habilidades de resolución de problemas sociales, se realizó un análisis de la varianza ANOVA entre los grupos. Concluye lo siguiente: Los resultados indican que existe una diferencia estadísticamente significativa entre orientación positiva a los problemas ($F= 5.154$ $p<0.007$) y solución racional de los problemas ($F= 3.843$ $p<0.023$). Con el objetivo de conocer entre cuáles de los grupos existiría diferencia, se realizó la prueba de Scheffe, a posteriori. Los resultados indican diferencias estadísticamente significativas entre los sujetos pesimistas y normales ($p<0.026$) y entre los pesimistas y optimistas ($p<0.009$) en orientación positiva a los problemas.

Lovera (2018) en su tesis titulada: “Inteligencia emocional y la solución de problemas sociales en los estudiantes de una universidad privada”. Concluyó que: La

relación entre la inteligencia emocional y la solución de problemas sociales de estudiantes del IV ciclo de Educación inicial de la universidad César vallejo, 2015, y habiendo obtenido como resultado del coeficiente de correlación de Spearman $p = 0.808$ es mayor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, no se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que no existe relación entre la inteligencia emocional y la solución de problemas sociales de los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2017. De manera que, se rechaza la hipótesis general de investigación.

Cunza Aranzábal (2016) en la tesis titulada: "Efectos del estado de ánimo positivo y neutral en la resolución de problemas". Concluyó que: mediante los resultados de la investigación indican que el proceso de inducción positiva (INDPOS) como el resultado de proceso de inducción neutral (INDNEU) produjeron una diferencia estadísticamente significativa ($p < ,05$) en el estado emocional de los estudiantes, generando un estado emocional inducido, positivo o neutral verificable, también los resultados no muestran diferencias estadísticamente significativas en la resolución de problemas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Resolución de problemas

En el diccionario Rancés (2007) se define problema como: Cuestión o proposición dudosa que se trata de resolver. II (Mat.) Proposición encaminada a averiguar el modo de obtener un resultado cuando se conocen ciertos datos.

Según Bados y García (2014) la Resolución de problemas es: "Un proceso cognitivo, afectivo, conductual por el cual un individuo intenta identificar o descubrir una solución o respuesta abordamiento acertado para un problema particular".

Trigo (2007) define que la Resolución de Problemas: es la fase que supone la conclusión de un proceso más amplio que tiene como pasos previos la identificación del problema y su modelado.

La resolución de problemas reside principalmente en dos áreas: la resolución de problemas matemáticos y la resolución de problemas personales, en los que se presenta algún tipo de obstáculo a su resolución.

La resolución de problemas es un proceso muy extenso que tiene pasos anteriores a él, por el cual una persona después de haber identificado el problema, busca la manera de solucionarlo.

2.3. Definición de términos

2.3.1. Problema

La Real Academia Española (2016) define como problema al:

"Planteamiento de una situación cuya respuesta desconocida debe obtenerse a través de métodos científicos".

Polya (1945) en su modelo descriptivo, establece las necesidades para aprender a resolver problemas. El autor dice que el principal fin es el de ayudar a que el alumno adquiriera la mayor experiencia en la tarea de resolución de problemas, por lo cual el profesor será el guía que en todo momento, dejará al estudiante asumir ser responsable en lo que le corresponde.

Polya (1945) estableció cuatro fases en la resolución de problemas:

- a. Comprender el problema:
 - ¿Cuál es la incógnita?, ¿cuáles son los datos?

- b. Concebir un plan:
 - ¿Se ha encontrado con un problema semejante?
 - ¿Conoce un problema relacionado con este?
 - ¿Podría enunciar el problema de otra forma?
 - ¿Ha empleado todos los datos?

- c. Ejecutar el plan: ¿Son correctos los pasos dados?

- d. Examinar la solución obtenida:
 - ¿Puede verificar el resultado?
 - ¿Puede verificar el razonamiento?

Las fases anteriores, es el estudiante que resuelve de manera ideal. Cada fase es acompañada de varias preguntas y la intención clara es actuar como guía para la acción (Polya, 1945).

Figura 1. Estrategia de resolución de problemas.

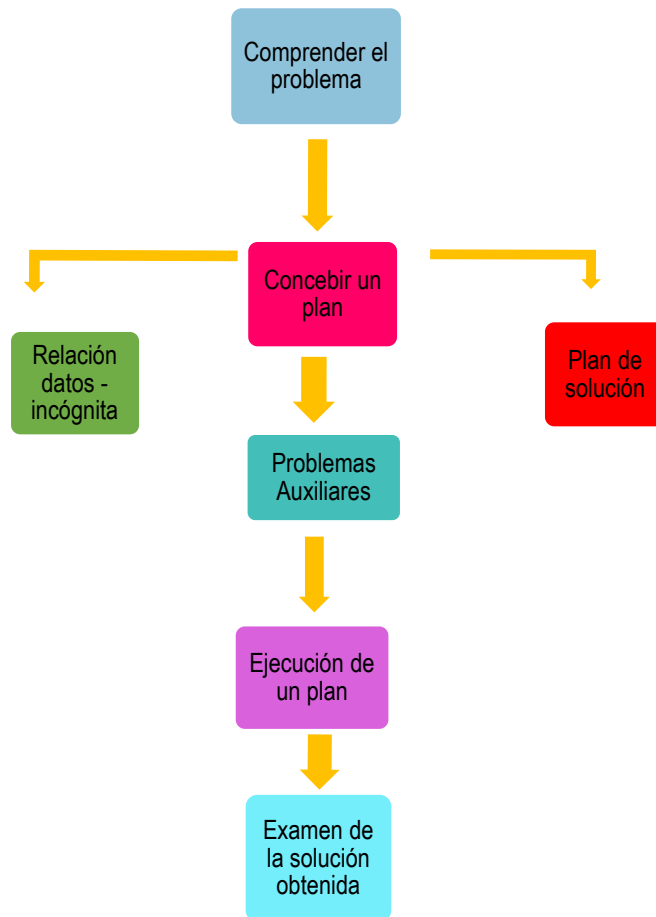


Figura 1. Estrategia de resolución de problemas de Polya (2010).

2.3.2. Proceso de Resolución de Problemas

Siegler (1991), explica que los elementos que hay que considerar para comprender el proceso de resolución de problemas Son:

a. *Análisis de la tarea:* Analizar los componentes de la situación, ayudará a distinguir tanto las acciones de las personas consideradas como adaptativas y limitaciones en el procesamiento de la información. Lo cual permitirá identificar las estrategias utilizadas para resolver el problema.

b. *Codificación:* Se identifica la información crítica y se utiliza para construir representación interna.

c. *Modelo mental:* Es una representación lo más adecuada posible de la estructura del problema. Este modelo implica un determinado nivel de abstracción, elimina características no esenciales y así facilita los problemas relacionados con el actual, que son de caracteres diferentes.

d. *Dominio general y dominio específico de conocimiento:* La distinción se lleva a cabo en muy diversas situaciones a las que podrían aplicarse los procesos de resolución de problemas.

e. *Diferencias en función del desarrollo:* Las diferencias que existen entre niños y adultos son: cambios graduales unidos a demandas de memoria, aspectos relacionados con la competencia lingüística.

2.3.3. Problema

Según Bados y García (2012) es un arreglo entre persona y entorno en la cual hay una disconformidad o desequilibrio percibido entre las exigencias y la disponibilidad de

respuesta. La persona en esa situación percibe una disconformidad entre “lo que es” y “lo que debería ser” en condiciones donde los medios para reducir la disconformidad no están inmediatamente certificados o disponibles.

El problema se constituye en la base que permite explorar los procesos de planeación, pues una resolución eficiente del problema consiste principalmente en realizar elecciones “en que concentrarse, que principio aplicar, que representación usar, que ignorar” (Dávila y Velasco, 2014).

2.3.4. Dimensiones de la resolución de problemas

2.3.4.1. Resolución racional de problemas

Según Bados y García (2014) es una aplicación deliberada, sistemática y habilidosa de principios y técnicas de resolución de problemas. Esta escala se divide en cuatro sub escalas:

- a) Definición y formulación del problema.
- b) Generación de soluciones alternativas.
- c) Toma de decisión.
- d) Ejecución de la solución y verificación.

2.3.4.2. Estilo evitativo –inseguro

Es un modelo incapaz de resolución de problemas y se caracteriza por evitar problemas en vez de afrontarlos, posponer la solución de problemas, espera que los problemas sean resueltos por sí mismos o intenta que otra persona los resuelva (Bados y García, 2014).

2.3.4.3. Estilo impulsivo –descuidado

Modelo incompetente de resolución de problemas caracterizada por la consideración de pocas alternativas, la puesta impulsiva en práctica de la primera idea que llega a la cabeza, la exploración superficial, rápida e irreflexiva de alternativas y consecuencias y la valoración poco cuidadosa de los resultados obtenidos (Bados y García, (2014).

2.3.4.4. Estilo orientación negativa al problema

Según Bados y García (2014) es una actitud negativa que conlleva a lo siguiente:

- a) Mirar los problemas como una amenaza.
- b) Percibir que los problemas son irresolubles.
- c) Dudar de la propia capacidad para resolver problemas.
- d) Sentirse frustrado y perturbado al encontrarse con problemas en la vida.

2.3.5. Técnicas de Resolución de problemas

Las siguiente técnica indica al encontrar un problema se ataca directamente la causa o raíz de este (Morales, 2014).

¿Qué es?

Es la técnica creada por Sakichi Toyoda (fabricante de vehículos japoneses Toyota) y lo utilizó como una herramienta para la producción masiva. Esta herramienta consiste en explorar el problema por medio de causa efecto y repitiendo la misma pregunta 5 veces (Morales, 2014).

¿Cómo aplicarla?

Paso 1: Definir el “problema” a solucionar.

Paso 2: Preguntar “¿Por qué?” (Por 5 veces), en ocasiones tendremos menos de 5 por qué o más de 5 (Morales, 2014).

Figura 2. Técnicas de resolución de problemas.



Figura 2. Técnicas de resolución de problemas de Morales (2014).

2.3.6. Consideraciones para el análisis de problemas en equipos de mejora

El problema es una desviación prevista o constatada de una situación real y situación normal y corresponde a un estado inicial o de referencia (Sacristán, 2003).

Figura 3. La definición de un problema.

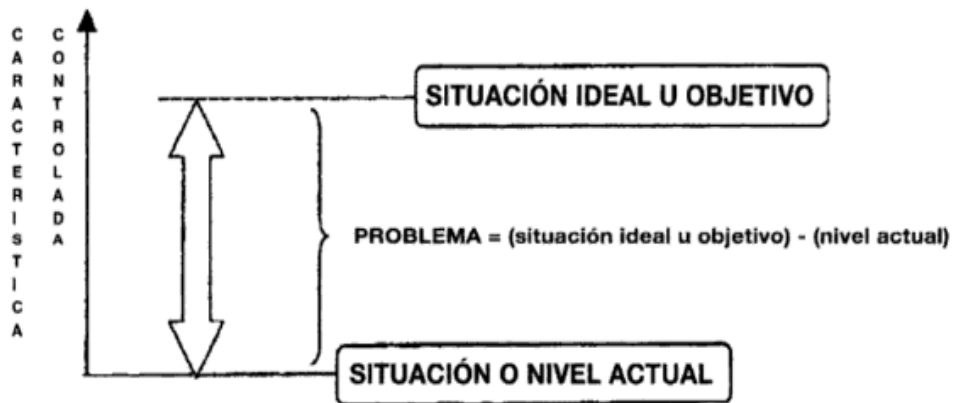


Figura 3. Representación gráfica de la definición de un problema de Sacristán (2003).

La resolución de problemas tiene una lógica de pensamiento:

- a. Observar.- el problema debe ser observado físicamente.
- b. Comprender.- al analizarlo físicamente, se razona para comprender el problema para tener visión y responder las siguientes preguntas:
 - ¿Cuál es misión o función del conjunto?
 - ¿Cuáles son las condiciones necesarias y suficientes del fenomenos a tratar? (Sacristán, (2003).

Las condiciones necesarias son aquellas sin las cuales el equipo no funciona correctamente y son muy importantes.

Las condiciones suficientes aquellas que existen para que el equipo siga funcionando correctamente en el tiempo. Son las que más nos interesan.

- ¿Cuál es la Variación de medida en cantidad o aspecto?

c. Actuar.- Se descubren en las fases de observación y comprensión las causas posibles al problema por métodos deductivos del análisis de concepción (Sacristán, 2003).

2.3.7. Tipos de problemas

Según Ruiz (2007) los problemas pueden clasificarse de distintas maneras. Algunos autores distinguen tres tipos de problemas:

a. *Los problemas de razonamiento*, donde lo importante es el uso de la lógica y sus operaciones de ordenación y de inferencia.

Ejemplo: una ecuación:

b. *Los problemas de dificultades*, sabemos la respuesta a un problema pero tenemos oposición o dificultad para ejecutarla. Por ejemplo, queremos dar vuelta a un tornillo y no gira.

c. *Los problemas de conflictos*, problemas que tenemos por la oposición de otra persona, porque no nos entiende o porque se opone a nuestros proyectos. El aspecto emocional, juega aquí un papel importante.

Los problemas también pueden clasificarse en convergentes y divergentes:

- a. Los problemas convergentes, tienen una solución única o un conjunto de soluciones definidas.
- b. Los problemas divergentes, tienen un número indeterminado de respuestas posibles que dependen de la creatividad de la persona.

Según Dávila y Velasco (2014) los problemas se clasifican en:

- *De transformación, o problemas sin adversario:* Consta de una situación inicial, una meta y un conjunto.

Ejemplo: Misioneros y caníbales, torre de Hanoi, puzzle de ocho, problema de jarras.

- *Inducción de estructuras problemas por analogía:* Son problemas en los que, para hallar la solución se deben descubrir analogías estructurales, no de contenido.

Ejemplo: Analogías Verbales, analogías Complejas.

- *Ordenación:* Reorganización de los elementos de modo que se alcance un criterio.

Ejemplo: Tarea de wason, anagramas, ejercicios.

- *Sociales:* Implican el uso de diversas estrategias, basadas en la identificación y eliminación de causas.

Ejemplo: Casos y dilemas.

2.3.8. El problema de la Torre de Hanoi

Según Dávila y Velasco (2014) la selección de tipo de problemas se da por tres razones fundamentales:

1. Es realizado con personas que no conozcan el problema ni sus características y no requiere de conocimientos previos.
2. Tiene soluciones estupendas y con un tiempo ligeramente corto.
3. Los pasos de la persona son aplicados mentalmente y se parecen a situaciones reales donde implica procesos cognitivos que pueden representar procesos cuando se resuelven situaciones reales.

Este problema de la Torre Hanoi (2008) trata de siete aros de tamaño declinante que están apilados en una posición de A de una base con tres torres posibles A, B y C. El objetivo de este problema es trasladar todos los aros de la posición "A" a la "C" para formar una nueva una pirámide y sin que ninguna de las posiciones intermedias un aro grande descansa sobre uno más pequeño. Este juego le exige a la persona solucionar un problema donde debe realizar una estrategia, con una serie de desempeños que expresan la habilidad de la planeación (Dávila y Velasco, 2014).

Figura 4. La torre de Hanoi.

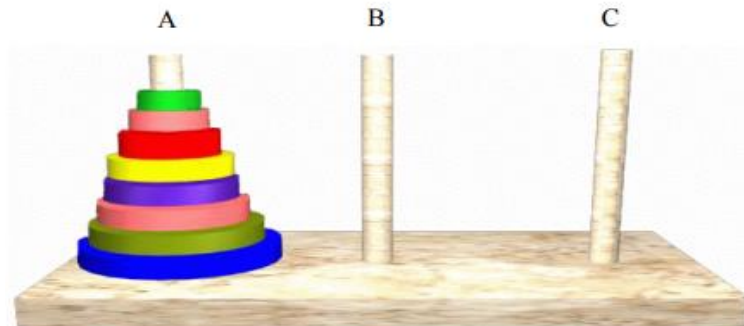


Figura 4. Torre de Hanoi de Alvarez (2008).

2.3.9. Teoría de la resolución de problemas

Según Álvarez (2008) la teoría de la resolución de problemas debería contestar las siguientes cuestiones:

- a. Explicar cómo tiene lugar la resolución de problemas: ¿qué procesos utiliza y qué mecanismos realizan estos procesos?
- b. Predecir los fenómenos incidentales que acompañan la resolución de problemas y la relación de éstos con el proceso de resolución de problemas.
- c. Predecir la actuación del sujeto que resuelve un problema.
- d. Mostrar cómo cambios en las condiciones acompañantes alteran la conducta de resolución de problemas.
- e. Explicar cómo se aprenden habilidades específicas y generales para la solución de problemas.

Burt estudió la resolución de problemas mediante acertijos lógicos; Bartlett utilizó completamiento de relatos; Simmel realizó problemas de eliminación lógica: el sujeto debe discriminar una moneda falsa de un conjunto de monedas de oro pesándolas el menor número de veces, el sujeto debe hacerlo por mitades.

2.3.10. Resolución de problemas: la habilidad más demandada en la actualidad y en el futuro

Según Ciancio (2016) el estudio internacional preparando estudiantes para el futuro desarrollado, en inglés "Preparing students for the future" desarrollado por The Economist Intelligence Unit (EIU) con patrocinio de Google, indica que el 50% de los empresarios entrevistados considera a la resolución de problemas como la habilidad más demandada para el mercado laboral y se espera que en los próximos tres años aumente a 70%.

2.3.11. Resolución de problemas es la habilidad más demandada

La resolución de problemas se aprende combinando el plan de estudios con actividades prácticas que se presentan en el mundo real, proponiendo un ejercicio en el cual los estudiantes deban manejar información y aplicar conocimientos de las ciencias, las matemáticas u otras áreas, para solucionar una problemática que podría darse en su vida cotidiana (Ciancio, 2016).

Todo lo que tradicionalmente se aprendía mediante la teoría, deberá contextualizarse para realizar el desarrollo de estas habilidades en los estudiantes. La forma de lograrlo es incentivarlos a hallar respuestas que incluyan la aplicación de una abstracción en la práctica, pensando sus consecuencias en lugar de aceptar una explicación pre establecida (Universia, 2016).

Es mediante la discusión y la evaluación de soluciones que los estudiantes comprenderán su respuesta, desarrollando la habilidad de resolver problemas que van más

allá de aprenderse una fórmula específica para una prueba. La adquisición de capacidades trabaja a largo plazo, pero el aprendizaje de memoria puede fallar si no se lo repasa constantemente.

2.3.12. Resolución de problemas desde el término hasta su aplicación

Según Martínez, González y García (2011) El término problema, tiene base en estudios de laboratorio con base en la experimentación y desde los años sesenta se plantea que el ser humano se enfrenta a un problema cuando ha aceptado una tarea pero no sabe cómo realizarla, refiere que los problemas van desde los más estructurados hasta los que se encuentran en la vida diaria, los cuales se les considera que necesitan más tiempo para ser resueltos.

La Enciclopedia en Carta define como problema: “cuestiones que se trata de aclarar; proposición o dificultad de solución dudosa; circunstancia que dificultan la consecución de algún fin; situación cuya respuesta conocida debe de obtenerse a través de método científico; aquel que no puede tener sino una solución o más de una en número fijo; aquel que puede tener indefinido número de soluciones”.

La Psicología Cognitiva plantea que un problema es un obstáculo que se interpone de una u otra forma ante nosotros, impidiéndonos ver lo que hay detrás.

Álvarez en 1997, define un problema: aquello que nosotros mismos nos creamos por no saber explicar una respuesta efectiva a una situación dada, dividiéndola en dos: nosotros mismos nos los creamos, los creamos por no saber aplicar una respuesta efectiva a una situación dada. Se puede deducir que un problema consiste en buscar la mejor solución a través de la forma eficaz.

La resolución de problemas: es una conducta humana precisa de tres sistemas principales:

a. El procesamiento de la información: relacionado con el pensamiento, se determinan los procesos que se activan en la solución de problemas.

b. La estructura del ambiente de la tarea: tiene una función descriptiva del problema, limita el cómo resolver los problemas de varias formas; definiendo las alternativas permitidas (o las más adecuadas) que llevarán a alcanzar la meta.

c. Los espacios del problema: tiene la función de representación. Una situación particular de los problemas lo constituyen los problemas empresariales.

En el proceso de resolución de problemas empresariales interviene el trabajo en grupo con el fin de involucrar a todos en el proceso de resolución.

2.3.13. La importancia de la resolución de problemas en la vida cotidiana

Todos los días resolvemos desde los problemas más insignificantes hasta los que tienen un significado profundo para nosotros. Podemos vernos enfrentados, o reconsiderar si queremos cambiar de carrera, si somos estudiantes superiores. Seguramente habrá personas muy capaces de resolver las pequeñas piedritas del zapato.

Resolver problemas de amplitud y supone tener claro el sentido de lo que queremos, desarrollar coraje para correr riesgos, tener confianza en uno mismo, enfrentarse al proceso de tomar decisiones. De allí que a veces tengamos una actitud de avestruz; nos escondemos. Otras, enfrentamos las dificultades con valentía. La diferencia hace que vayamos o no resolviendo problemas para construir las condiciones de una vida acorde a nuestros valores y convicciones (EducarChile, 2010).

2.3.14. La resolución de problemas contribuye significativamente en la obtención de un trabajo

Cuando las personas buscan trabajo aplican esta competencia. Se ponen en juego todas las habilidades, al buscar una opción de trabajo requiere pasar por varias etapas, en las cuales debemos ir solucionando problemas. Por ejemplo, averiguar los requerimientos del puesto; conseguir ropa apropiada para la postular; redactar un currículum adecuado al cargo; imaginar preguntas y ensayar respuestas que se presentarán en la entrevista personal. Estas acciones preparativas implican ir resolviendo, paso a paso, problemas del proceso de postulación con éxito, el cual no está exento de tensión.

2.3.15. Actitudes facilitadoras y actitudes limitadoras

2.3.15.1. Actitudes Facilitadoras

- a. Autoconfianza que opiniones y contribuciones son válidas.
- b. Respeto por los demás, para escuchar activamente, y comprensión de que las demás personas.
- c. Optimismo en que todo problema puede resolverse si los involucrados tienen la voluntad de trabajar en él, para encontrar una solución para todos.
- d. La voluntad de invertir energía y asumir riesgos para reducir o resolver problemas (EducarChile, 2010).

2.3.15.2. Actitudes inhibidoras, limitadoras, bloqueadoras

- a. Creer que no tiene derecho a opinar.
- b. Creer que se tiene la razón absoluta sin considerar que las percepciones de otros también son válidas.
- c. Tener una visión negativa y fatalista de las dificultades.
- d. Tener una actitud pasiva. Considerar que son otros los que deben resolver los problemas (EducarChile, 2010).

2.3.16. La resolución de problemas facilita la estabilidad laboral

Nos importa encontrar un trabajo y también nos importa mantenernos en él. Queremos que reconozcan nuestra labor, nos respeten como persona y nos brinden oportunidades. Esto pasa necesariamente por nuestra competencia para enfrentar y resolver problemas. Los cambios traen consigo problemas que resolver (EducarChile, 2010).

Los problemas por resolver necesitan una gran capacidad de adaptación y reacción proactiva. Debemos estar, permanentemente, en condiciones de presentar una actitud flexible y abierta para comprender que los problemas son desafíos y nuevas oportunidades para construirnos nuestra propia estabilidad laboral.

2.3.17. Estrategias en la resolución de problemas

Las estrategias pueden definirse como procesos ejecutivos por los cuales se eligen, coordinan y aplican las actividades habilidades, las habilidades son específicas y las

estrategias son globales, con un determinado propósito y se modifican para adaptarse en el contexto.

Según estudios sobre resolución de problemas se detectó un conjunto de resolución de problemas que pueden aparecer en el proceso de solución de problemas. Se puede utilizar las siguientes estrategias:

a. *Definir el problema.*- a veces no sabemos que recursos utilizar para aplicar la solución al problema. Tener claro nuestro objetivo o qué hacer para poder conseguirlo no es tan fácil como puede parecer.

Cuando está claro el problema, las soluciones pueden ser muy diferentes. En ocasiones lograr el del éxito dependerá de desbloquear un único obstáculo, pero otras veces tenemos diferentes dificultades que debemos ir resolviendo de forma progresiva.

b. *Algoritmos y heurísticos.*- Siempre tendremos, diferentes opciones.

Un algoritmo es un proceso sistemático que nos indica de forma concreta cómo llegar, paso a paso, a la solución.

Los heurísticos aparecen cuando no es posible utilizar los algoritmos e implican la participación de la intuición. Al contrario que los anteriores, los heurísticos no siempre pueden garantizar que encontremos la solución.

c. *El método de ensayo y error.*- Una posibilidad es utilizar el método de ensayo y error, consistente en ir probando una o varias acciones y evaluar si el resultado obtenido nos ha acercado más a nuestro objetivo. Este método será útil cuando no tengamos ninguna guía para llegar a la solución y cuando la falta de tiempo no sea un inconveniente.

Un ejemplo muy básico: si queremos abrir una puerta y tenemos diferentes llaves, iremos probando hasta que demos con la que nos abrirá. La idea es que la próxima vez ya seamos capaces de utilizar la llave adecuada a la primera.

Como ejemplo muy elemental hay muchas situaciones en nuestro día a día que resolvemos utilizando este método y muchas de ellas no son tan banales. Los niños pequeños, por ejemplo, utilizan mucho esta estrategia en sus actividades diarias. También en nuestras relaciones sociales solemos modificar nuestro comportamiento en base a los resultados obtenidos por ensayo y error.

d. El método de análisis medio-fin.- escoger acciones que nos ayuden a reducir la distancia entre el estado actual y nuestra meta final.

Debemos crear sub problemas o sub objetivos más pequeños y más fáciles de resolver los cuales nos ayudarán a conseguir nuestra meta final. Para ello estableceremos tantos sub objetivos como sean necesarios, daremos solución a cada sub objetivo, hasta que lleguemos a la solución definitiva a nuestro problema inicial.

e. Cada problema tiene sus propias soluciones.- Hay distintas maneras de hacerle frente a la solución que nos parezca más sencilla (Masó, 2017).

Estas estrategias pueden ser empleadas de forma sistemática para ayudar a resolver problemas.

2.3.18. Métodos de resolución de problemas (M.R.P)

La resolución es la acción de gestión de una situación dada, en el que se involucran los conocimientos, habilidades y recursos, donde no existe una alternativa única, perfecta o ideal, y el mismo aparece como una situación que se presenta de manera objetiva y concreta, ya sean en empresas de bienes o servicios, constituyendo premisas indispensables en el ejercicio de la dirección, por lo que es necesario tener la posibilidad de poner en práctica diferentes estrategias tomando en cuenta que cada una de ellas tiene ventajas e inconvenientes (Martínez, González y García, 2011).

La clave está en saber valorar todas las alternativas para elegir la de mayor ganancia. Las soluciones no siempre se presenta como definitiva, los problemas empresariales pueden tener diversas dimensiones, incluso modificarse de acuerdo al punto de vista desde donde se observe.

La resolución de problemas es un proceso a través del cual los administrativos y subordinados aprenden a combinar recursos, técnicas, habilidades y conocimientos de forma creativa, que han adquirido previamente o no, para dar solución a una situación de con respecto a la organización o que la afecta directa o indirectamente.

Ha cobrado fuerza la tendencia de darle a la resolución de problemas un enfoque participativo propiciando la oportunidad de involucrar a todos, René Descartes, planteaba como resolver problemas a través del conocimiento de la verdad.

Según Barón estos métodos permiten darle al grupo mayor capacidad para obtener una mejora continua de los resultados, sincronizar la actividad del grupo con un método común de trabajo, aumentando la cohesión y los sentimientos de identidad, los miembros son protagonistas de actividades facilitando los cambios adaptativos en la organización.

Los métodos en sentido general no logran englobar la totalidad de la empresa, se muestran parciales dándole tratamiento a problemáticas específicas como la calidad, las técnicas o instrumentos a utilizar son recurrentes en los métodos, no se proyectan estrategias a corto, mediano, o largo plazo que favorezcan el desarrollo organizacional, ni se aplican a otro contexto para diseminar los resultados obtenidos (Martínez, González y García, 2011).

2.3.19. La investigación como resolución de problemas

La siguiente aportación científica explica la relación hombre - computadora interacción (HCI) como solución de problemas (Oulasvirta y Horbaek, (2016).

Figura 5. El trabajo, investigación como solución de problemas.

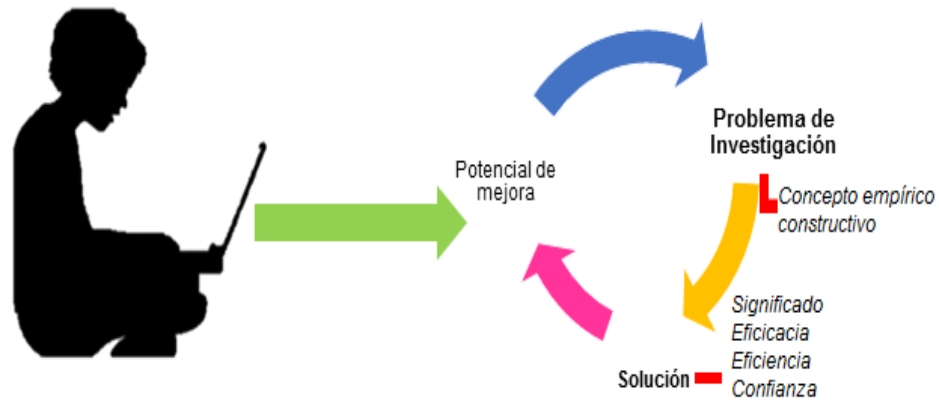


Figura 5. El trabajo analiza la investigación como solución de problemas de Oulasvirta y Horbaek (2016).

2.3.19.1. Tres tipos de problemas de investigación en HCI

El primer punto para entender la clave Hombre Computadora Interacción (HCI) como solución de problemas es el reconocimiento de que sus esfuerzos de investigación se agrupan alrededor de unos pocos tipos de problemas recurrentes. Nosotros efectivamente 'colapsamos' la multiplicidad de los esfuerzos de investigación pocos tipos de problemas.

Esto no sólo simplifica la HCI, sino también trasciende algunas presunciones de sesgo que surgen de la metodología, teoría o disciplina.

En esta sección, introducimos la noción laudana de investigación de problema brevemente, ampliar su tipología para cubrir la ingeniería y contribuciones de diseño a HCI, y argumentan que las contribuciones en HCI se pueden clasificar a través de esta tipología. Laudan originalmente distinguía sólo dos tipos de investigación problema-empírico y conceptual.

Éstos se definen en términos de ausencia o incapacidad para comprender o lograr terminar como se argumenta a continuación, los dos tipos son aplicables también a HCI.

El progreso científico en Hombre Computadora Interacción se define como mejoras en nuestra capacidad para resolver problemas importantes relacionados con el uso humano de la informática (Oulasvirta y Horbaek, 2016).

En primer lugar, se define un sujeto de investigación y su mejora potencial analizado. Luego, se formula un problema de investigación. El resultado de la investigación, es decir, la solución se evalúa por su contribución a la capacidad de resolución de problemas definida en términos de tres criterios.

Figura 6. Perspectiva de la solución de problemas.

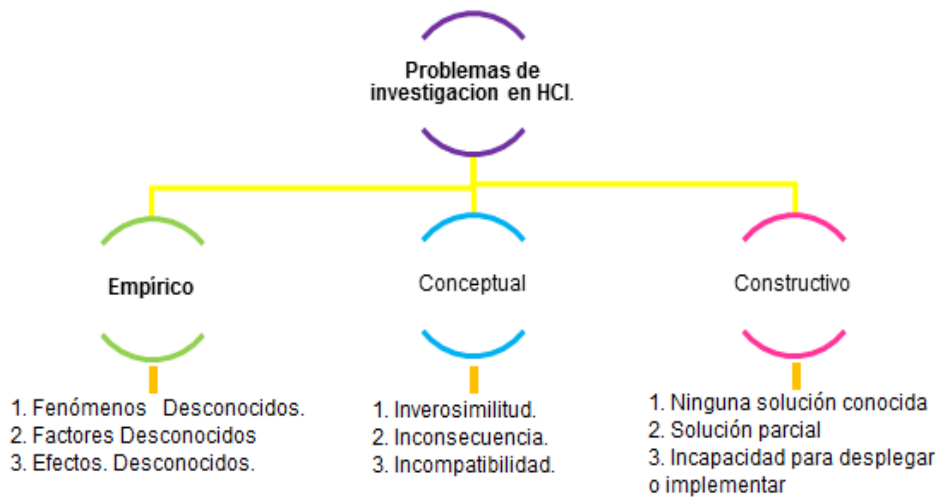


Figura 6. La perspectiva de la solución de problemas de Oulasvirta y Horbaek (2016).

a. *Problemas empíricos.*

La investigación empírica tiene como objetivo crear o elaborar descripciones de fenómenos del mundo real relacionados uso humano de la informática. La investigación cualitativa, la etnografía en particular, es un a menudo seguido para arrojar luz sobre los fenómenos noveles.

Estrategias de aprendizaje, que informó de las observaciones de cómo los usuarios exploran el software. Los factores constituyentes de los fenómenos, sin embargo, sólo pueden ser expuestos después de la «portadora», el fenómeno, ha sido identificado.

Finalmente, después de identificar factores, se puede medir y cuantificar sus efectos sobre algo de interés.

b. *Problemas conceptuales*

No son empíricos; implican cuestiones en teoría el desarrollo en el sentido más general. Son también problemas de segundo orden: su sustancia no pertenece al mundo directamente, a diferencia de lo empírico problemas. Los problemas conceptuales pueden explicar los fenómenos empíricos, problemas persistentes en los modelos de interacción, o aparentes conflictos entre ciertos principios del diseño.

Es un modelo estadístico que conecta el movimiento objetivo rendimiento a dos propiedades de una interfaz de usuario que los diseñadores pueden afectar: distancia a y el ancho de las áreas de selección tales como botones. La investigación problema resuelve el rendimiento en el movimiento que dirigido es conectado a las demandas de tareas impuestas por una interfaz de usuario.

El trabajo sobre un problema conceptual tiene el objetivo de explicar fenómenos previamente no relacionados que ocurren en la interacción. Las respuestas a este tipo de problemas incluyen teorías, conceptos, métodos, principios y modelos.

c. Problemas constructivos

La investigación constructiva apunta es la comprensión de la construcción de un artefacto interactivo para algún propósito en el uso humano de la informática.

Ponemos énfasis en la comprensión: el objetivo no es la construcción misma, sino las ideas o principios que manifiesta.

Este tipo de problema cubre algunas de las sub áreas de Hombre Computador Interacción, mostrando la mayor vitalidad en las conferencias, sistemas, aplicaciones interactivas, interfaz y sensor tecnología, técnicas de interacción, dispositivos de entrada (Oulasvirta y Horbaek, 2016).

2.3.20. Las emociones

Según Ramos, Enríquez y Recondo (2012) el siglo XXI será el de las emociones, en la actualidad la mayoría de investigadores han reconocido la influencia de las emociones sobre el bienestar, adaptación personal y social.

Según Bericat (2015) interpreta las emociones como una “Experiencia corporal viva, veraz, situada y transitoria que absorbe el flujo de conciencia de una persona, es percibida en el interior recorriendo el cuerpo, y que, durante el trascurso de su vivencia, sume a la persona y a sus acompañantes en una realidad nueva y transformada”.

Las emociones son sistemas motivacionales con componentes fisiológicos, conductuales, experienciales y cognitivos, que tienen una valencia positiva o negativa (sentirse bien o mal), que varían en intensidad, y que suelen estar provocadas por situaciones interpersonales o hechos que merecen nuestra atención porque afectan a nuestro bienestar.

2.4.20.1. Emociones y sentimientos

Según Pallarés (2010) las emociones son agitaciones o estado de ánimo producidas por ideas, recuerdos, apetitos, deseos, sentimientos o pasiones. Las emociones son:

- Impulsos irracionales.
- Adaptaciones a los cambios externos o internos.
- Consecuencias de ideas mantenidas y se ejecutan en un tiempo.
- Estado de ánimo que nos hacen reaccionar de manera pública.
- Impresiones de los sentidos, ideas o recuerdos que preceden a los sentimientos.

Etimológicamente la emoción significa: "impulso que lleva a la acción".

Figura 7. Emociones y sentimientos.

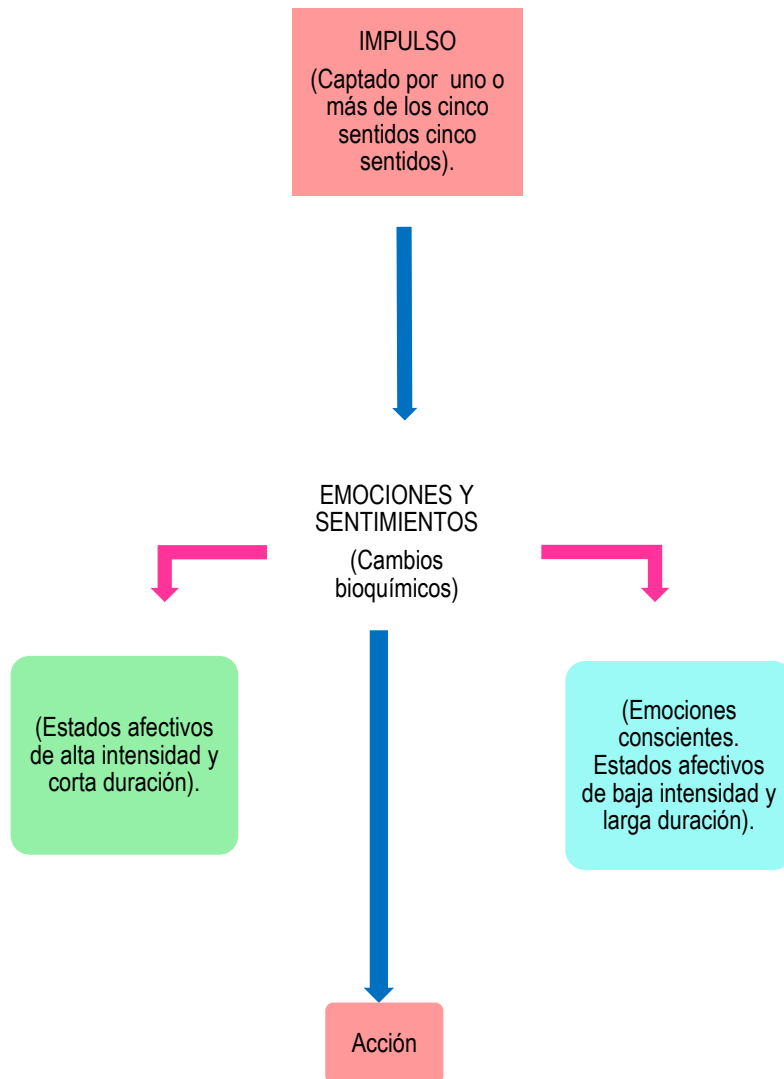


Figura 7. Emociones y sentimientos de Pallarés (2010).

2.3.21. Diferencia entre y las emociones, los sentimientos y el estado de ánimo

a. Las emociones.- Sistemas motivacionales con componentes fisiológicos, conductuales, experienciales y cognitivos, que pueden ser positivos o negativos (sentirse bien o mal), que varían en intensidad y de corta duración (Bericat, 2015).

b. Los sentimientos.- Son emociones conscientes. Estados afectivos de baja intensidad y larga duración (Pallarés, 2010).

c. Los estados de ánimo.- Es la sensación, que existe cuando la persona se encuentra en el foco de atención, muchas veces las personas desconocen las causas de su estado de ánimo, que puede verse influido por eventos menores y es prolongada en el tiempo (Cunza, 2016).

Figura 8. Emociones, sentimientos y estados de ánimo.



Figura 8. Diferencias entre emociones, sentimientos y estados de ánimo.

2.3.21.1. Gestión y emociones

Según Camio (2013) las emociones han sido consideradas como una limitante en los enfoques clásicos de la administración. La metáfora de la organización como máquina en la que se pueden enrollar desde la teoría de Taylor, Fayol y Weber, han dejado su impronta subyacente en teorías, metodologías y herramientas en uso.

El Dr. Antonio Damasio (Neurólogo en ejercicio de la Universidad de Souther California, USA. Instituto del Cerebro y la Creatividad) es un referente en el campo de la neurociencia. De sus investigaciones se pueden observar la manera en que las emociones se consideran en los procesos de decisión, ya no como limitantes, sino como un prerrequisito para la acción de decidir satisfactoriamente. Ante la frase propuesta por Pascal “el corazón tiene sus razones que la razón desconoce”, Damasio propone “el organismo tiene algunas razones que la razón ha de utilizar”.

2.3.22. Tipos de emociones

Las emociones tienen un propósito, son programas de acción automáticos, complementados con una actividad cognitiva o una forma de pensar e interpretar que debemos hacer para enfrentar alguna situación. La tristeza lentifica el pensamiento y puede hacer que nos estanquemos en una situación que la provoco, mientras la felicidad acelera el pensamiento, reduce nuestra atención.

El estado emocional afecta a nuestras motivaciones, apetitos y deseos.

La emoción empieza cuando llegan a nuestra mente imágenes de objetos o sucesos del presente o pasado, esa emoción provocara ciertos pensamientos y otros que se activan automáticamente (Peniche, 2015).

Según Peniche (2015) las emociones pueden ser positivas o negativas o emociones conscientes o inconscientes:

a. Emociones positivas o negativas

- *Origen de la emoción:* Sucesos externos o internos.
- *Intensidad de la emoción:* Organiza o desorganiza la conducta.

b. Emociones conscientes o inconscientes

- *Origen de la emoción:* Sucesos reales o imaginarios.
- *Intensidad de la emoción:* Importancia de la regulación.

2.3.23. Teorías de la emoción

2.3.23.1. Teoría de Darwin

Según Casado (2016) una de las primeras teorías de la expresión de las emociones en el hombre y los animales. Esta teoría está basada en dos premisas:

a. El modo en el que las personas expresan sus emociones (gestos faciales y corporales) ha evolucionado a partir de conductas simples de la persona.

b. Las respuestas emocionales son adaptativas, sirven para comunicar a otros individuos qué sentimos y qué conductas vamos a llevar a cabo. Como las emociones son el resultado de la evolución, seguirán evolucionando adaptándose a las circunstancias y perdurarán a lo largo del tiempo.

2.3.23.2. Teoría de James-Lange

Al recibir un estímulo, primero es procesado sensorialmente en la corteza sensorial, después la corteza sensorial envía la información a la corteza motora para desencadenar la respuesta conductual, y, por último, la sensación de la emoción se hace consciente cuando toda la información de nuestra respuesta fisiológica llega a la neocorteza (Casado, 2016).

Figura 9. Teoría de James.

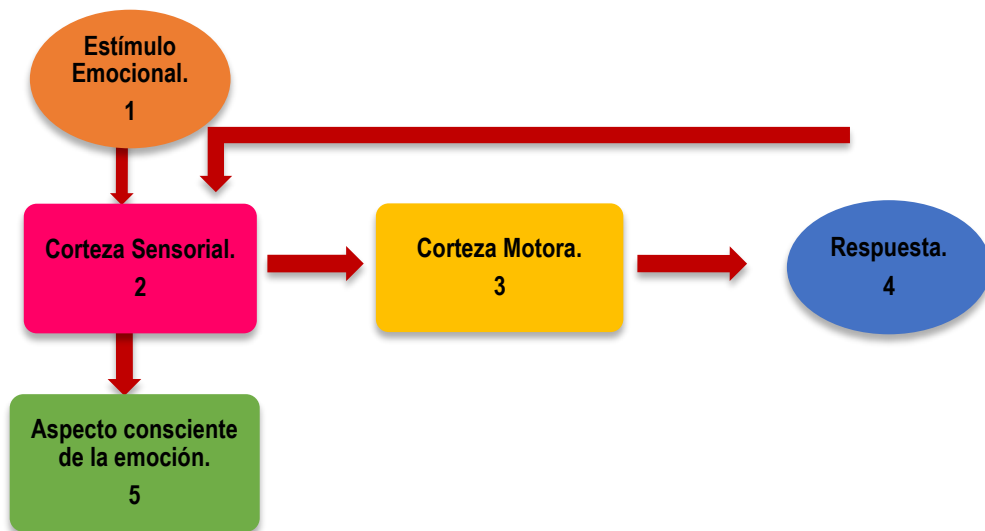


Figura 9. Teoría de James – Lange de Casado (2016).

2.3.24. La sociología de las emociones

Según Bericat (2015) el organismo individual, constituye la referencia central en torno a la que giran las emociones. Deberíamos responder a dos preguntas:

- a. ¿Qué puede aportar la sociología al estudio de las emociones?
- b. ¿Por qué la sociología debe integrar las emociones en sus estudios sobre la realidad social?

La sociología tiene que ver con la emoción por dos motivos: primero, porque trata de explicar fenómenos sociales, y la emoción es un fenómeno social; segundo, porque la emoción es necesaria para explicar los fundamentos de la conducta social (Bericat, 2015).

El estudio sociológico de las emociones se fundamenta en el hecho, de que la mayoría de las emociones emergen, se experimentan y tienen sentido en el contexto de nuestras relaciones sociales. Soledad, envidia, odio, miedo, vergüenza, orgullo, resentimiento, venganza, nostalgia, tristeza, satisfacción, alegría, rabia, frustración, y otro sinfín de sentimientos, emergen en situaciones sociales específicas, expresando en la conciencia corporal de los individuos el riquísimo abanico de formas de relación e interacción social. Comprender una emoción equivale a comprender la situación y la relación social que la produce.

Resulta inconcebible un actor cuya conciencia esté poblada exclusivamente de ideas o cogniciones, pero que carezca en absoluto de valores sociales o de emociones. Por este motivo, la descripción y la explicación o comprensión sociológica de cualquier fenómeno de la realidad será incompleta, y por tanto falsa, si no se incorpora el sujeto sentiente al estudio de las estructuras y procesos sociales.

En suma, la sociología de las emociones tiene ante sí dos tareas fundamentales: estudiar la naturaleza social de las emociones y estudiar la naturaleza emocional de la realidad social.

2.3.25. Estado de ánimo

El estado de ánimo es la sensación en sí misma, que existe cuando la persona se encuentra en el foco de atención, tanto así muchas veces las personas desconocen las causas de su estado de ánimo, que puede verse influido por eventos menores (tales como encontrar una moneda de diez centavos). Por lo tanto, los estados de ánimo carecen de un

referente específico y, por lo general, se presentan de forma paulatina, son de baja intensidad y pueden perdurar durante algún tiempo (Cunza, 2016).

El estado de ánimo es el tipo de emoción predominante de una persona en un momento determinado. Es un estado, una forma de estar o permanecer. Puede ser agradable o desagradable, expansivo o reservado y habitualmente se asocia con el humor de la persona en ese momento (Martinez, 2018).

El estado de ánimo es una emoción que tiene una persona, un estado agradable o incómodo y se da en un tiempo determinado.

2.3.26. Teoría de los estados de ánimo

Los estados de ánimo son muy importantes, cuando estamos de buen humor, nos resulta más fácil hacer una actividad desagradable, como si el estado de ánimo podría mejorar nuestra actitud. Mientras que si estamos de mal humor podemos llegar a considerar una actividad como aburrida.

Según Thayer (1998) un estado de ánimo como un sentimiento de fondo que persiste en el tiempo. Sus investigaciones afirman que los estados de ánimo surgen de la energía y la tensión, pueden entenderse a partir de cuatro estados básicos: Calma – Energía, Calma – cansancio, Tensión – Energía, Tensión – cansancio. Las dimensiones van desde la energía al cansancio y la tensión hacia la calma (Thayer, 1998).

Figura 10. Teoría de estados de ánimo.

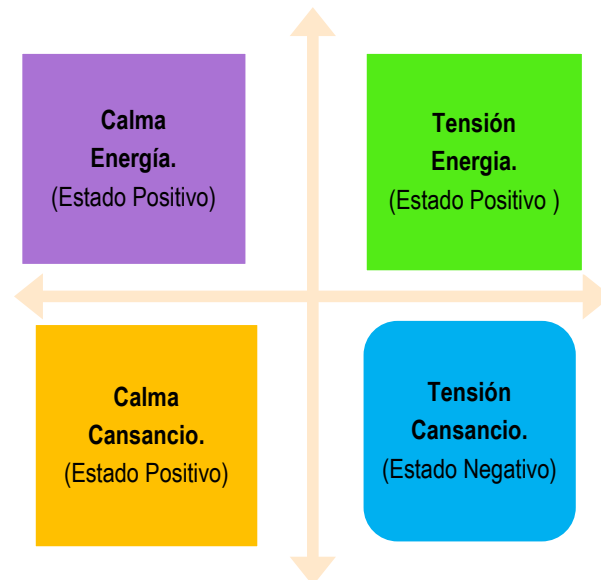


Figura 10. Teoría de los estados de ánimo de Thayer (1998).

- a. Calma – Energía.- Estado donde se siente a gusto, en confianza y optimista. Es el estado ideal para realizar actividades como el trabajo y estudio, ya que se presenta con alta energía y tensión baja, estado positivo.
- b. Calma – cansancio.- Sensación previa al sueño donde la persona, en este estado prevalece la calma.
- c. Tensión – Energía.- Es la sensación que experimenta la persona cuando se le ha acabado el tiempo para cumplir alguna actividad (entrega de trabajo). La sensación de urgencia, estado positivo.
- d. Tensión – cansancio.- Aparece cuando existe agotamiento. Existen pensamientos negativos debido a que existe cansancio físico acompañado de ansiedad nerviosa (Thayer, 1998).

2.3.27. Teoría de Feedback

Jara y Door (2015) las expresiones faciales conducen a las emociones. Hicieron una investigación en 2 fases con actores profesionales. En la primera fase se les pidió que se acordaran de experiencias emocionales de sus propias vidas, y reflejaran seis emociones:

Figura 11. Las seis emociones.

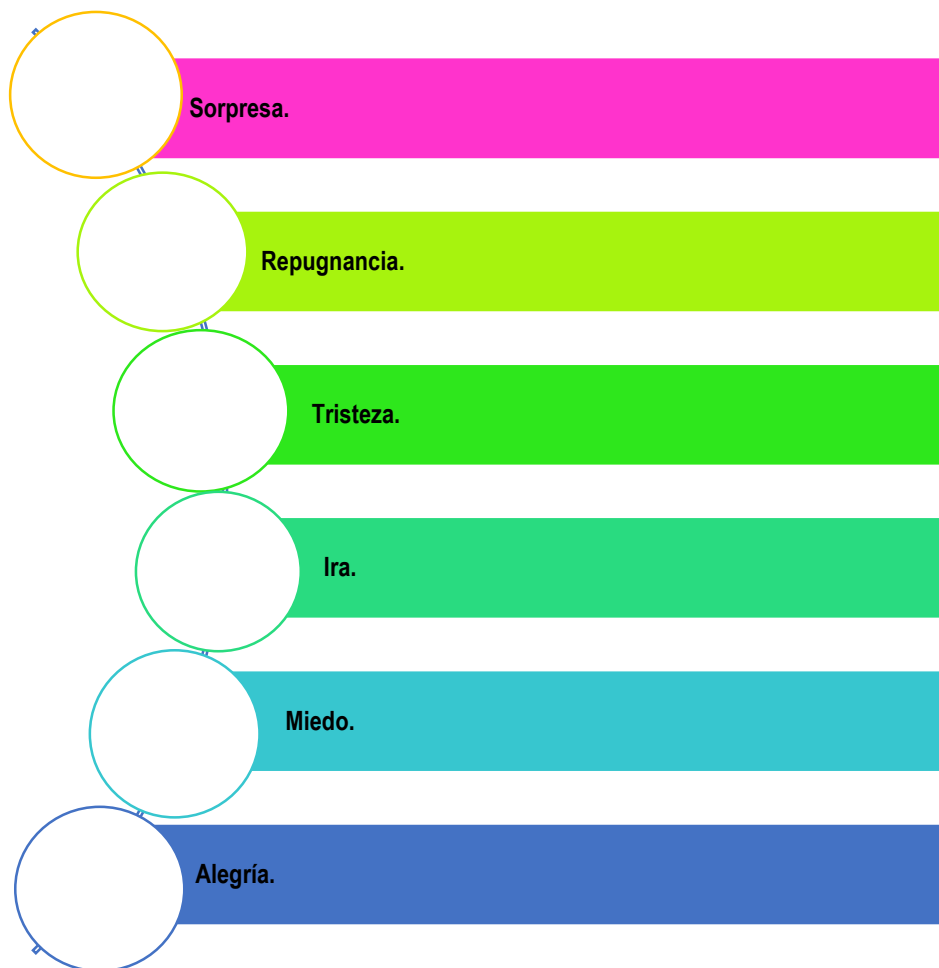


Figura 11. Las seis emociones del feedback tomado de Jara y Door (2015).

Al segundo grupo se les pidió que contrajesen los músculos faciales correspondientes a distintos estados emocionales.

Ambos grupos se grabaron y los resultados fueron los siguientes: las repuestas fisiológicas eran distintas según las emociones, había mayor aumento del ritmo cardiaco en situaciones de ira y miedo que en las de felicidad (Jara y Door, 2015).

2.3.28. Dimensiones del estado de ánimo

a. Ansiedad

Diccionario de la Lengua Española (2016) Define:

“Estado de ánimo de inquietud, agitación o zozobra *intentó disimular la ansiedad que le producía su vuelta*. Desazón”.

Psicología: “Angustia patológica que acompaña a muchas enfermedades y particularmente a ciertas neurosis”.

b. Ira-Hostilidad

Sopena (2007) define la ira como: “pasión del alma que mueve a indignación y enojo”.

“La hostilidad es la calidad de hostil. II Acto hostil. II Agresión armada de un pueblo o ejército.

c. Tristeza depresión

Real Academia Española (2016) define:

Del lat. *tristis*. Adj. “La tristeza: Afligido, apesadumbrado. Adj. De carácter o genio.

Sopena (2007) Define la depresión como: “efecto de deprimir o deprimirse” II
Decaimiento de ánimo.

d. Alegría:

Sopena (2007) Define la alegría como: “júbilo, contento de ánimo”.

2.3.29. El humor facilita el aprendizaje y ayuda a adaptarnos a situaciones nuevas

Según Salas (2015) aunque el estado de ánimo sesga nuestros juicios y percepciones, una nueva teoría publicada en 'Trends in Cognitive Sciences' sostiene estado de ánimo se basa en experiencias y puede ayudar a adaptarnos rápidamente a los cambios que se puedan presentar en nuestro entorno.

Ganar inesperadamente en el mercado de valores mejora el estado de ánimo de un inversor. Ese estado de ánimo positivo puede hacer que el 'broker' tome más riesgos, en esencia, ayudarlo a adaptarse más rápido a un mercado en crecimiento.

Según la nueva teoría, como las personas aprenden de las experiencias que están influidas por su estado de ánimo, sus expectativas reflejan no solo la recompensa asociada a cada estado en particular, sino también cambios recientes en la disponibilidad general de

recompensa en su entorno. Así, el estado de ánimo facilita el aprendizaje según el impacto de los factores ambientales generales.

"Este efecto del estado de ánimo debe ser útil cuando diferentes fuentes de recompensa están interconectadas o tienen un impulso subyacente. Eso puede ser lo que sucede en lo natural, así como en el mundo moderno, de forma que los éxitos en la adquisición de habilidades, recursos materiales, estatus social e, incluso, las parejas pueden afectar a otros", plantea Eran Eldar, autor del estudio del University College de Londres

Los autores explican que los estados de ánimos positivos o negativos maximizan su utilidad y se mantienen hasta que las expectativas están totalmente de acuerdo con los cambios en las recompensas. Quizá por eso la felicidad siempre vuelve a un nivel básico, incluso después de cambios significativos.

Esta nueva teoría, que tiene parte de una potencial función del estado de ánimo y la descripción de los procesos de aprendizaje que le sirven de base, se puede entender mejor las causas de los trastornos del estado de ánimo.

Ya que los estados de ánimo son extensos y tienen impactos significativos en las vidas de las personas, es probable que hayan actuado como una ventaja competitiva a lo largo de la evolución (Salas, 2015).

2.3.30. El efecto que tiene el estado de ánimo en las decisiones que tomamos

Según Martínez (2016) para muchos, el estado de ánimo tiene una gran influencia en la conducta, en decisiones económicas y financieras.

Diferentes estudios demuestran que el estado de ánimo afecta a las personas en la toma de decisiones.

Otras investigaciones han probado que un estado de ánimo positivo (alegría), se asocia con un proceso de decisión rápida y los estados de ánimo negativos (tristeza) producen decisiones lentas y deficientes.

Sin embargo, investigaciones indican que en estados de ánimo negativos, disminuye la velocidad de las decisiones, pero se produce una valoración más detallada de la información para tomar la decisión, y en estados de ánimo exageradamente optimistas, disminuye el nivel de atención, y no se analiza información relevante.

Evidenciar y reconocer nuestro estado de ánimo afecta la calidad y orientación de nuestras decisiones, para que de forma individual se reconozcan los patrones de emociones que inducen nuestras decisiones.

La tristeza, la felicidad, el optimismo y el pesimismo son estados inseparables de las personas. Aprovechar y vivir con esas emociones es parte de la experiencia de vida (Martínez, 2016).

2.3.31. El estado de ánimo es un factor determinante dentro de cualquier relación humana, ya sea personal o de negocios

Cuando el estado de ánimo está decaído y el ambiente viciado, lo que provocará que los que intervienen, participen sólo porque no hay otra opción. Nunca darán lo mejor de sí y constantemente buscarán sabotear la actividad.

En las empresas cuando el ánimo es malo los resultados también lo son. Aunque cuenten con la mejor tecnología, los mejores proveedores y los mejores clientes; si el clima laboral está mal, tarde o temprano la organización sufrirá las consecuencias (González, 2010).

El clima laboral no es otra cosa que el estado de ánimo de la organización, el reflejo de la percepción que tienen nuestros colaboradores respecto a su trabajo, sus jefes y líderes; respecto a las normas, políticas, reglamentos e incentivos, así como sobre la forma como se toman las decisiones. Un buen clima laboral contribuye a la productividad, y uno malo la destruye.

Los especialistas identifican cinco factores fundamentales que contribuyen a un buen clima laboral:

- a. Liderazgo.
- b. Relaciones interpersonales sanas.
- c. Implicación o grado de compromiso de los empleados.
- d. Estructura organizacional adecuada.
- e. Reconocimiento e igualdad.

Cuando el ambiente laboral va mal, es posible mejorarlo, pero primero hay que evaluar la gravedad de la situación e identificar las causas que han originado el malestar.

En todo proceso de evaluación, no se puede llegar a las causas ni ofrecer soluciones sin antes realizar el diagnóstico, que se hace a través de distintos mecanismos tales como: las encuestas, las entrevistas, cuestionarios, la observación directa y el análisis de los indicadores de la organización.

Una buena evaluación del clima laboral debe estudiar y evaluar el estado de satisfacción de los trabajadores; encontrar los aspectos que puedan entorpecer la obtención

de los resultados programados; determinar los conflictos que igualmente derivan en resultados inadecuados; y permitir evaluar el comportamiento en la toma de decisiones, así como las acciones que se ponen en práctica.

Una vez que se ha detectado la situación del clima laboral de la empresa, analizado los resultados cuantitativos y cualitativos del diagnóstico e identificado las causas de la actual situación, se debe poner en marcha acciones para mejorar el ánimo de la organización.

Hay tres áreas en las que es posible instrumentar medidas para mejorar el ambiente laboral:

La primera está en el ámbito del desarrollo organizacional como: los canales de comunicación adecuados y divulgación de la información de la empresa, la precisión de cadenas de mando y las responsabilidades de cada puesto.

La segunda se refiere al ámbito del desarrollo personal, mediante la promoción de normas de convivencia, dictar cursos sobre reuniones efectivas para toda la organización; de liderazgo y solución de conflictos para los directivos; y de talleres de escucha activa o trabajo en equipo para los empleados.

La tercera se refiere al desarrollo de acciones de sentido común, en la gestión de personal: agradecimiento por el trabajo bien hecho práctica que usualmente rinde buenos resultados; retroalimentación, independientemente de si las cosas salieron bien o mal es necesario abrir los canales de comunicación entre todos los involucrados; celebrar los éxitos, valoración y premiación de acuerdo al desempeño (González, 2010 , P. 1)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El estado de ánimo se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

2.4.2. Hipótesis específicas

a. La ansiedad se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

b. La ira-hostilidad se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

c. La tristeza-depresión se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

d. La alegría se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

2.5. Variables

a. Variable: X

Estado de ánimo en los estudiantes de la Carrera Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, año 2018.

a. Variable: Y

Resolución de problemas estudiantes de la Carrera Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, año 2018.

2.5.1. Definición conceptual de las variables

Según Martínez (2018) estado de ánimo es el tipo de emoción predominante de una persona en un momento determinado. Es un estado, una forma de estar o permanecer. Puede ser agradable o desagradable, expansivo o reservado y habitualmente se asocia con el humor de la persona en ese momento.

Trigo (2007) define que la Resolución de Problemas: es la fase que supone la conclusión de un proceso más amplio que tiene como pasos previos la identificación del problema y su modelado.

2.5.2. Definición operacional de las variables

Tabla 1.

Operalización de las variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE
ESTADO DE ANIMO	Ansiedad.	Nivel de Ansiedad.	Ordinal.
	Ira – hostilidad.	Nivel de Ira-hostilidad.	Ordinal.
	Tristeza – depresión.	Nivel de Tristeza – Depresión.	Ordinal.
	Alegría.	Nivel de Alegría.	Ordinal.
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Resolución racional de problemas.	Nivel de Resolución racional de problemas.	Ordinal.
	Evitativo - inseguro.	Nivel Evitativo – inseguro.	Ordinal.
	Impulsivo -descuidado.	Nivel de Impulsivo – descuidado.	Ordinal.
	Orientación negativa al problema.	Nivel de Estilo orientación negativa.	Ordinal.

Nota: Elaboración propia.

2.5.3. Operacionalización de las variables

a. Resolución de problemas

Tabla 2.

Resolución de problemas.

Dimensiones	Indicadores	Valores
Estilo evitativo-inseguro.	Nivel de estilo evitativo -inseguro.	Escala ordinal
Estilo impulsivo-descuidado.	Nivel de estilo impulsivo -descuidado.	Escala ordinal
Estilo orientación negativa al problema.	Nivel de estilo orientación negativa al problema.	Escala ordinal

Nota: Elaboración Propia.

b. Estado de ánimo

Tabla 3.

Estado de ánimo.

Dimensiones	Indicadores	Valores
Ansiedad	Nivel de ansiedad	Escala ordinal
Ira – Hostilidad	Nivel de Ira - Hostilidad	Escala ordinal
Tristeza –depresión	Nivel de Tristeza - depresión	Escala ordinal
Alegría	Nivel de Alegría	Escala ordinal

Nota: Elaboración Propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es básica de Nivel Correlacional.

El diseño de investigación es no experimental, transversal de tipo Correlacional.

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

La investigación se desarrolló en la Universidad Alas Peruanas filial – Tacna, a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación.

3.2.1. Delimitación geográfica

a. Delimitación social:

La Universidad tendrá como unidades de análisis a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacional de la Universidad Alas Peruanas – filial Tacna.

b. Delimitación espacial:

Ciudad de Tacna.

c. Delimitación temporal:

La investigación se realizó entre los meses de octubre y noviembre del periodo académico 2018-2.

d. Delimitación conceptual:

La investigación comprende las definiciones de estado de ánimo y resolución de problemas que afectan a los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales.

3.3. Población y muestra

Está constituida por el total de estudiantes matriculados en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacional en el periodo académico 2018-2 de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, el cual asciende a 234 estudiantes según registros académicos.

La muestra se sacó tomando en cuenta la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * z^2}{4(N-1) e^2 + Z^2} \qquad n = 146$$

Donde:

- n = Muestra.
- Z = Límite de confianza (95%).
- N = Población.
- e = Error Estándar (5%).

Muestreo: El muestreo es por conveniencia según la aceptación de cuestionario por el estudiante de Administración y Negocios Internacionales.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para ambas variables se utilizó la técnica de la encuesta. Para ello se aplicó los siguientes cuestionarios:

Para la variable Estado de Ánimo: Se aplicó el Cuestionario Escala de Valoración del Estado de Ánimo de Sanz (2013) que consta de 16 preguntas.

Para la variable Resolución de Problemas: Se aplicó el Cuestionario SPSI de Galindo y Rivera (2016) que tiene 25 preguntas.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Para lograr la validez de los instrumentos se entregó el cuestionario a 3 jueces quienes usando su criterio dieron la validez a los instrumentos.

Para poder medir la fiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto, luego se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach para comprobar a través de su coeficiente su consistencia interna, la fiabilidad para el estado de ánimo es de .821 y para resolución de problemas .801, que indica una fuerte confiabilidad en ambas.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Para la recolección de datos se realizó lo siguiente:

a. Se solicitó permiso para realizar la investigación a la Universidad Alas Peruanas de Tacna, periodo académico 2018-2.

b. Se coordinó con los docentes de la Universidad Alas Peruanas de Tacna para poder realizar la investigación.

c. Se encuestó a los estudiantes de la E.P. de Administración de Negocios Internacionales que deseen colaborar en la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable estado de ánimo

Tabla 4.

Nivel de ansiedad.

Nivel	F	%
Bajo.	41	28 %
Moderadamente bajo.	54	37 %
Moderadamente alto.	41	28 %
Alto.	10	7 %
Total.	146	100 %

Nota: Elaboración propia.

Figura 12: Nivel de ansiedad.

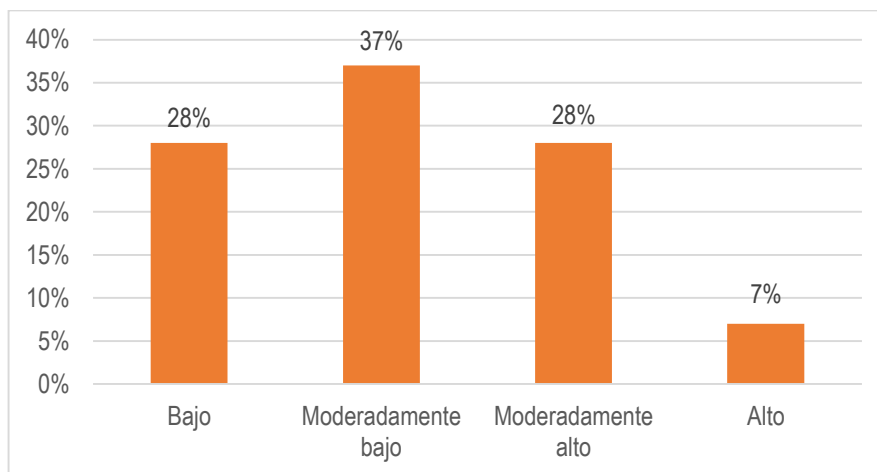


Figura 12. Nivel de ansiedad de los estudiantes tomada de tabla 4.

La tabla 4 y figura 12 muestra la frecuencia (f) y el porcentaje (%) del nivel de ansiedad de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP – filial Tacna. La tabla nos muestra que el 37 % de los estudiantes tiene un nivel moderadamente bajo de ansiedad, un 28 % tiene un nivel bajo, moderadamente alto un 28 % y el 7 % un nivel alto de ansiedad.

Tabla 5.

Nivel de ira – hostilidad.

Nivel	f	%
Bajo	85	58 %
Moderadamente bajo	39	27 %
Moderadamente alto	11	8 %
Alto	11	7 %
Total	146	100 %

Nota: Elaboración propia.

Figura 13. Nivel de ira – hostilidad.

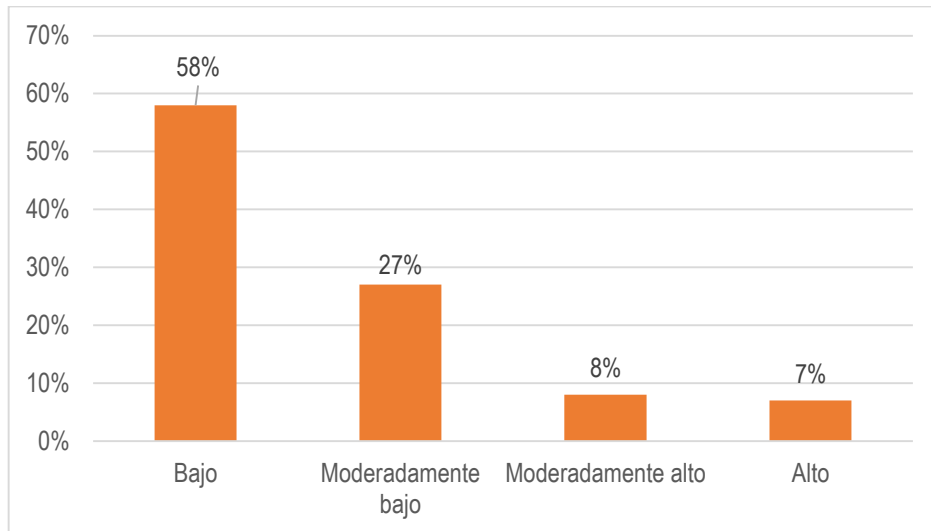


Figura 13. Nivel de ira - hostilidad de los estudiantes tomada de tabla 5.

La tabla 5 y figura 13 muestra la frecuencia (f) y el porcentaje (%) del nivel de Ira - hostilidad de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP – filial Tacna. La tabla nos muestra que el 58 % de los estudiantes tiene un nivel bajo de ira - hostilidad, un 27 % tiene un nivel moderadamente bajo, un 8 % tiene un nivel moderadamente alto y el 7% un nivel alto de ira – hostilidad.

Tabla 6.

Nivel de tristeza - depresión.

Nivel	f	%
Bajo	81	55 %
Moderadamente bajo	47	32 %
Moderadamente alto	11	8 %
Alto	7	5 %
Total	146	100 %

Nota: Elaboración propia.

Figura 14. Nivel de tristeza – depresión.

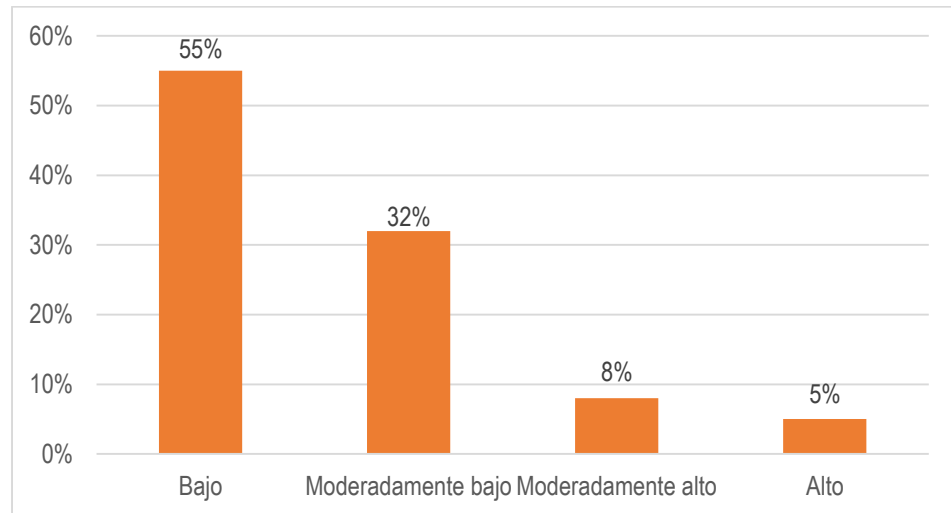


Figura 14. Nivel de tristeza - depresión de los estudiantes tomada de tabla 6.

La tabla 6 y figura 14 muestra la frecuencia (f) y el porcentaje (%) y su nivel de tristeza - depresión de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP – filial Tacna. La tabla nos muestra que el 55 % de los estudiantes tiene un nivel bajo de tristeza - depresión, un 32 % tiene un nivel moderadamente bajo, un 8 % tiene un nivel moderadamente alto y el 5 % un nivel alto de tristeza - depresión.

Tabla 7.

Nivel de alegría.

Nivel	f	%
Bajo	9	6 %
Moderadamente bajo	35	24 %
Moderadamente alto	59	40 %
Alto	43	30 %
Total	146	100 %

Nota: Elaboración propia.

Figura 15. Nivel de alegría.

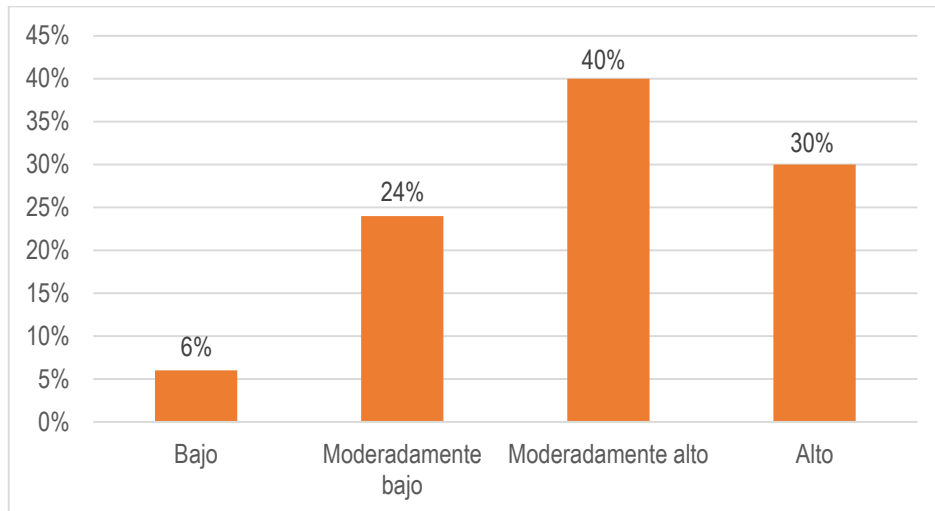


Figura 15. Nivel de alegría de los estudiantes tomada de tabla 7.

Según la tabla 7 y figura 15 muestran la frecuencia (f) y el porcentaje (%) del nivel de alegría de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP – filial Tacna. La tabla nos muestra que el 40 % de los estudiantes tiene un nivel moderadamente alto de alegría, un 30 % tiene un nivel alto, un 24 % tiene un nivel moderadamente bajo y el 6 % tiene un nivel bajo de alegría.

Tabla 8.

Estado de ánimo predominante.

	F	%
Predominio de ansiedad	24	17 %
Predominio de ira-hostilidad	12	8 %
Predominio de tristeza-depresión	6	4 %
Predominio de alegría	95	65 %
Predominio de más de dos tipos	9	6 %
Total	146	100 %

Nota: *Elaboración propia.*

Figura 16. Estado de ánimo predominante.

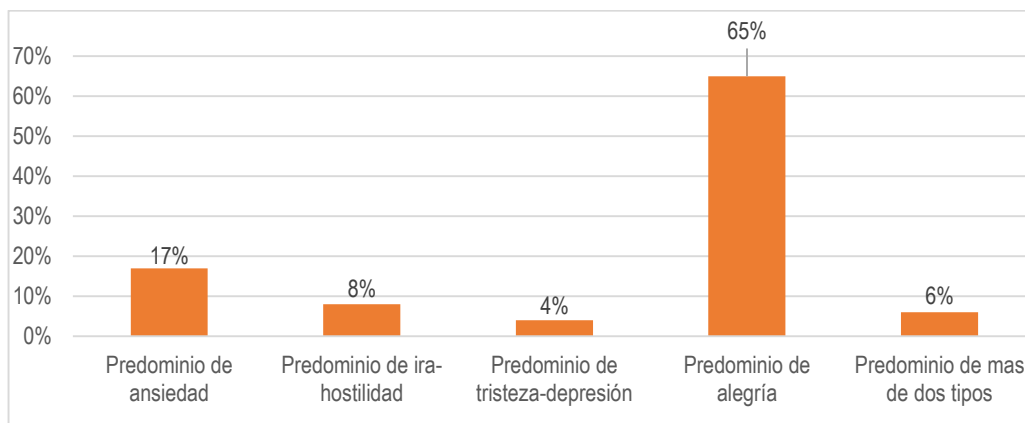


Figura 16. Estado de ánimo predominante de los estudiantes tomada de tabla 8.

La tabla 8 y figura 16 nos muestra la frecuencia (f) y el porcentaje (%), siendo el estado de ánimo predominante de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP – filial Tacna. El predominio de estado de ánimo más alto es de Alegría con un 65 %, el predominio de ansiedad de 17 %, ira – hostilidad tiene un predominio de 8 % y por último el predominio de tristeza – depresión es de 4 %.

4.1.2. Análisis descriptivo de la variable resolución de problemas

Tabla 9. Nivel Resolución racional de problemas.

Nivel Resolución racional de problemas.

Nivel	f	%
Bajo	42	29 %
Moderadamente bajo	46	32 %
Moderadamente alto	24	16 %
Alto	34	23 %
Total	146	100 %

Nota: Elaboración propia.

Figura 17. Nivel de resolución racional de problemas.

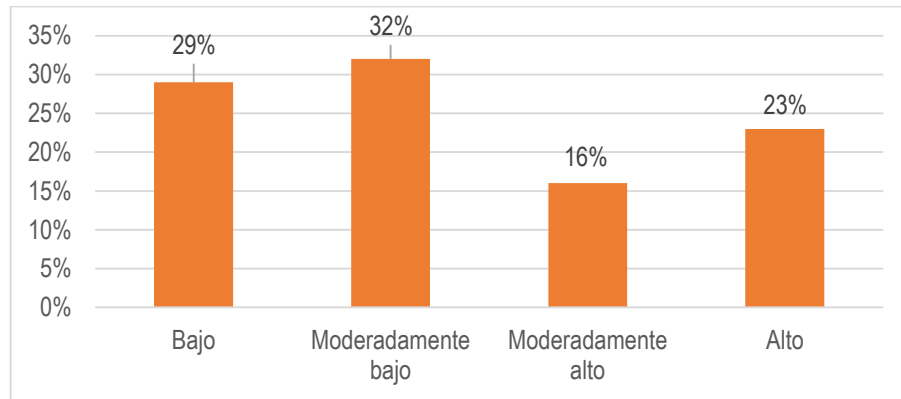


Figura 17. Nivel de resolución racional de problemas de los estudiantes tomada de tabla 9.

La tabla 9 y figura 17 muestra la frecuencia (f) y el porcentaje (%) del nivel de resolución racional de problemas de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP – filial Tacna. La tabla 8 nos muestra que el 32 % de los estudiantes tiene un nivel moderadamente bajo de resolución racional de problemas, un 29 % tiene un nivel bajo, un 23 % tiene un nivel alto y el 16. % tiene un nivel moderadamente alto de resolución racional de problemas.

Tabla 10.

Nivel evitativo - inseguro.

Nivel	f	%
Bajo	39	27 %
Moderadamente bajo	43	29 %
Moderadamente alto	37	25 %
Alto	27	19 %
Total	146	100 %

Nota: Elaboración propia.

Figura 18. Nivel evitativo – inseguro.

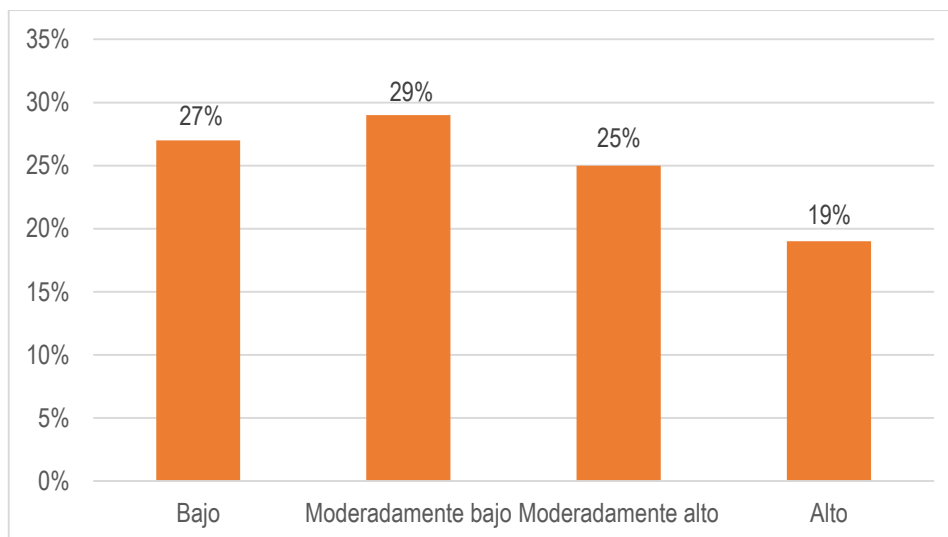


Figura 18. Nivel evitativo - inseguro de los estudiantes tomada de tabla 10.

La tabla 10 y figura 18 muestra la frecuencia (f) y el porcentaje (%) del nivel evitativo – inseguro de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP – filial Tacna. La tabla nos muestra que el 29.45% de los estudiantes tiene un nivel evitativo - inseguro moderadamente bajo, un 26.71% tiene un nivel bajo, un 25.34% tiene un nivel moderadamente alto y el 18.49% tiene un alto nivel evitativo - inseguro.

Tabla 11.

Nivel impulsivo - descuidado.

Nivel	f	%
Bajo	43	30 %
Moderadamente bajo	31	21 %
Moderadamente alto	38	26 %
Alto	34	23 %
Total	146	100 %

Nota: Elaboración propia.

Figura 19. Nivel impulsivo – descuidado.

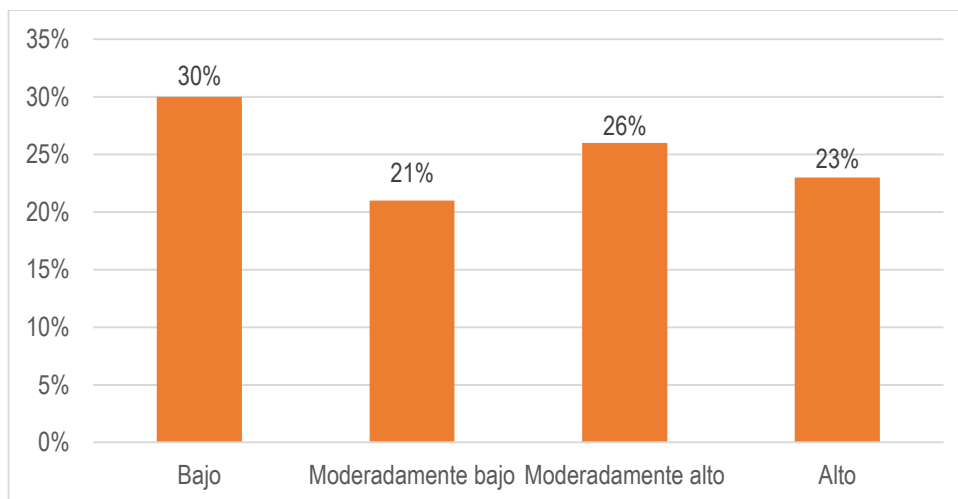


Figura 19. Nivel impulsivo - descuidado de los estudiantes tomada de tabla 11.

La tabla 11 y figura 19 muestra la frecuencia (f) y el porcentaje (%) del nivel impulsivo – descuidado de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP – filial Tacna. La tabla nos muestra que el 30 % de los estudiantes tiene un nivel impulsivo - descuidado bajo, un 26 % tiene un nivel moderadamente alto, un 23 % tiene un nivel impulsivo – descuidado alto y el 21 % tiene un nivel impulsivo – descuidado moderadamente bajo.

Tabla 12.

Nivel de orientación negativa al problema.

Nivel	f	%
Bajo	45	31 %
Moderadamente bajo	22	15 %
Moderadamente alto	46	31 %
Alto	33	23 %
Total	146	100 %

Nota: Elaboración propia.

Figura 20. Nivel de orientación negativa al problema.

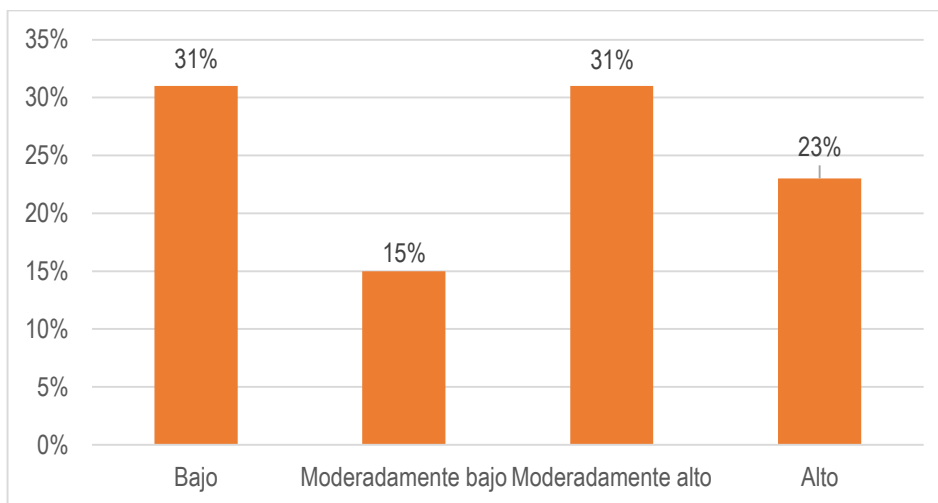


Figura 20. Nivel de orientación negativa al problema de los estudiantes tomada de tabla 12.

La tabla 12 y figura 20 muestra la frecuencia (f) y el porcentaje (%) del nivel de orientación negativa al problema de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP – filial Tacna. La tabla nos muestra que el 31 % de los estudiantes tiene un nivel de orientación negativa al problema moderadamente alto, un 31 % tiene un nivel bajo de orientación negativa al problema, un 23 % tiene un nivel de orientación negativa al problema alto y el 15 % tiene un nivel de orientación negativa al problema moderadamente bajo.

Tabla 13.

Nivel de resolución de problemas.

Nivel	f	%
Bajo	41	28 %
Moderadamente bajo	39	27 %
Moderadamente alto	35	24 %
Alto	31	21 %
Total	146	100 %

Nota: Elaboración propia.

Figura 21. Nivel de resolución de problemas.

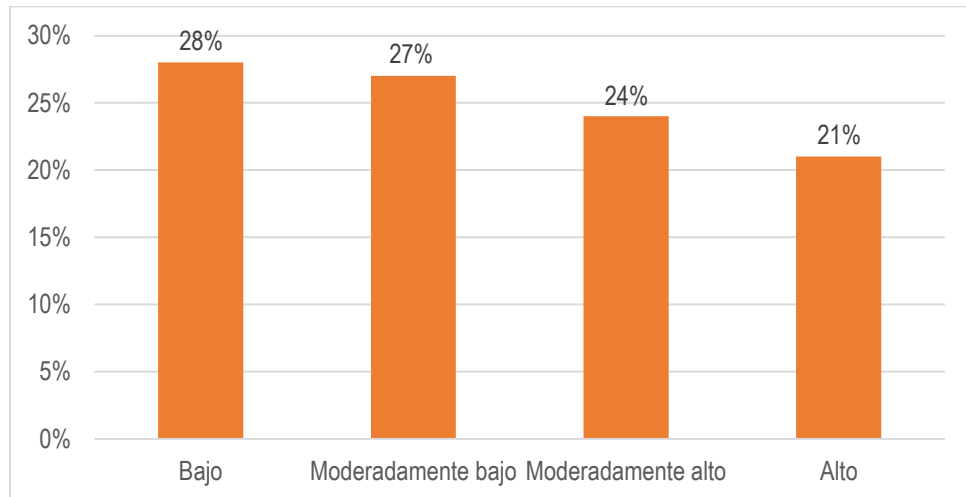


Figura 21. Nivel de resolución de problemas de los estudiantes tomada de tabla 13.

La tabla 13 y figura 21 muestra la frecuencia (f) y el porcentaje (%), el nivel de resolución de problemas de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP – filial Tacna. La tabla muestra que el 28 % de los estudiantes tiene un nivel de resolución de problemas bajo, un 27 % tiene un nivel moderadamente bajo de resolución de problemas, un 24 % tiene un nivel de resolución de problema moderadamente alto y el 21 % tiene un nivel de resolución de problemas alto.

4.1.2. Análisis inferencial

Para establecer el estadístico se utilizó la prueba de Kolmogorov–Smirnov con la corrección de Lilliefors, ya que la cantidad de estudiantes encuestados es mayor a 50.

Tabla 14.

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión de ansiedad	.069	146	.090
Dimensión Ira-hostilidad	.143	146	.000
Dimensión tristeza – depresión	.134	146	.000
Dimensión alegría	.098	146	.001
Variable total estado de ánimo	.078	146	.030
Variable total resolución de problemas	.095	146	.003

Nota: Elaboración propia (Extraído del programa SPSS).

La tabla 14 muestra el p-valor de la prueba de Kolmogorov - Smirnov para la variable de resolución de problemas, la cual tiene un $p=,003$ lo cual nos indica que tiene una distribución no normal de datos, por tal razón la prueba que se utiliza para contrastar la hipótesis es la de la correlación de Spearman en todos los casos.

4.1.2.1. Prueba de la primera hipótesis específica

a. Formulación de hipótesis

H₀: La ansiedad no se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

H_a: La ansiedad se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

b. Estadístico de prueba

Con un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, cuya fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{\sum_{j=1}^n d_j^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

n = Número de datos.

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y).

Tabla 15.

Rho Spearman de primera hipótesis específica.

		Sumatoria ansiedad	
Rho de Spearman	Sumatoria ansiedad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	146
	Sumatoria total resolución de problemas	Coeficiente de correlación	-,336**
Sig. (bilateral)		.000	
N		146	

Nota: Elaboración propia.

La tabla 15 muestra el Rho de Spearman para la primera hipótesis específica, la prueba arroja un $p=,000$ con el que se afirma que las variables están relacionadas, además, el coeficiente de correlación nos indica la intensidad y dirección el cual es de $r_s= -,336$ que al ser negativo, indica que es inversa, es decir, el incremento de una variable provoca la disminución de la otra con una intensidad escasa, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la primera hipótesis específica.

4.1.2.2. Prueba de la segunda hipótesis específica

a. Formulación de hipótesis

H_0 : La ira-hostilidad no se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

H_a: La ira-hostilidad se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

b. Estadístico de prueba

Con un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, cuya fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{\sum d_j^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

n = Número de datos.

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y).

Tabla 16.

Rho de Spearman de la segunda hipótesis específica.

		Sumatoria Ira-hostilidad	
Rho de Spearman	Sumatoria Ira-hostilidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.002
		N	146
	Sumatoria total resolución de problemas	Coeficiente de correlación	-,250**
		Sig. (bilateral)	.002
		N	146

Nota: Elaboración propia.

La tabla 16 muestra el Rho de Spearman para la segunda hipótesis específica, la prueba arroja un $p=,002$ con el que se afirma que las variables están relacionadas, además, el coeficiente de correlación nos indica la intensidad y dirección el cual es de $r_s= -,250$ que al ser negativo, indica que es inversa, es decir, el incremento de una variable provoca la disminución de la otra con una intensidad escasa, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la segunda hipótesis específica.

4.1.2.3. Prueba de la tercera hipótesis específica

a. Formulación de hipótesis

H_0 : La tristeza-depresión no se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

H_a : La tristeza-depresión se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

b. Estadístico de prueba

Con un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, cuya fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{\sum_{j=1}^{n_j} d_j^2}{r(r^2 - 1)}$$

Dónde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

n = Número de datos.

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y).

Tabla 17.

Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica.

		Sumaria tristeza- depresión	
Rho de Spearman	Sumatoria tristeza- depresión	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.001
		N	146
	Sumatoria total resolución de problemas	Coeficiente de correlación	-,267**
		Sig. (bilateral)	.001
		N	146

Nota: Elaboración propia.

La tabla 17 muestra el Rho de Spearman para la tercera hipótesis específica, la prueba arroja un $p=,001$ con el que se afirma que las variables están relacionadas, además, el coeficiente de correlación nos indica la intensidad y dirección el cual es de $r_s= -,267$ que al ser negativo, indica que es inversa, es decir, el incremento de una variable provoca la disminución de la otra con una intensidad escasa, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la tercera hipótesis específica.

4.1.2.4. Prueba de la cuarta hipótesis específica

a. Formulación de hipótesis

H₀: La alegría no se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

H_a: La alegría se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

b. Estadístico de prueba

Con un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, cuya fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{\sum_{j=1}^n d_j^2}{r(r^2 - 1)}$$

Dónde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

n = Número de datos.

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y).

Tabla 18. Rho de Sperman de la cuarta hipótesis específica.

Rho de Sperman de la cuarta hipótesis específica.

		Sumatoria alegría	
Rho de Spearman	Sumatoria alegría	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	
		N	146
	Sumatoria total resolución de problemas	Coefficiente de correlación	,140
Sig. (bilateral)		.091	
		N	146

Nota: Elaboración propia.

La tabla 18 muestra el Rho de Spearman para la cuarta hipótesis específica, la prueba arroja un $p=,091$ con el que se afirma que las variables no están relacionadas, por lo cual se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la cuarta hipótesis específica.

4.1.2.5. Prueba de hipótesis general

a. Formulación de hipótesis

H_0 : El estado de ánimo no se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

H_a : El estado de ánimo se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

b. Estadístico de prueba

Con un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, cuya fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{\sum d_j^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

n = Número de datos.

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y).

Tabla 19.

Rho de Spearman de la hipótesis general.

		Total estado de ánimo.	
Rho de Spearman	Estado de ánimo	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	146
Resolución de problemas		Coeficiente de correlación	-,342**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	146

Nota: Elaboración propia.

La tabla 19 muestra el Rho de Spearman para la hipótesis general, la prueba arroja un $p=,000$ con el que se afirma que las variables están relacionadas, además, el coeficiente de correlación nos indica la intensidad y dirección el cual es de $r_s=-,342$ que al ser negativo,

indica que es inversa, es decir, el incremento de una variable provoca la disminución de la otra con una intensidad escasa, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis general.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión con objetivos específicos

Sobre el primer objetivo específico:

Determinar la relación de la *ansiedad* y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

Para poder contrastar la relación de la *ansiedad* con la resolución de problemas se utilizó la prueba de Correlación de Spearman, la cual nos arrojó un $p=,000$ y un $r_s= -,336$ (Ver Tabla 15). De acuerdo a estos resultados se puede afirmar que las variables están relacionadas de manera inversa y con una intensidad escasa, lo cual significa que si incrementa el nivel de ansiedad disminuye el nivel de resolución de problemas de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales. Asimismo, se pudo hallar a nivel descriptivo (Ver Tabla 4) que los estudiantes presentan un 37 % de nivel moderadamente bajo de ansiedad, el 28 % de estudiantes tiene un nivel bajo, 28 % moderadamente alto y el 7 % de los estudiantes tiene un nivel alto de ansiedad.

Segundo objetivo específico:

Determinar la relación de la *ira-hostilidad* y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

Para poder contrastar la relación de la *ira-hostilidad* con la resolución de problemas se utilizó la prueba de Correlación de Spearman, la cual nos arrojó un $p=,002$ y un $r_s= -,250$ (Ver Tabla 16). De acuerdo a estos resultados se puede afirmar que las variables están relacionadas de manera inversa y con una intensidad escasa, lo cual significa que si incrementa el nivel de ira – hostilidad disminuye el nivel de resolución de problemas de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales. Asimismo, se pudo hallar a nivel descriptivo (Ver Tabla 5) que los estudiantes presentan un nivel bajo de ira - hostilidad de 58 %, un 27 % tiene un nivel moderadamente bajo de ira – hostilidad, un 8 % tiene un nivel moderadamente alto y el 7 % de los estudiantes tiene un nivel alto de ira - hostilidad.

Tercer objetivo específico:

Determinar la relación de la *tristeza-depresión* y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

Para poder contrastar la relación de la *tristeza-depresión* se utilizó la prueba de Correlación de Spearman, la cual nos arrojó un $p=,001$ y un $r_s= -,267$ (Ver Tabla 17). De acuerdo a estos resultados se puede afirmar que las variables están relacionadas de manera inversa y con una intensidad escasa, lo cual significa que el incremento del nivel de la tristeza – depresión disminuye escasamente el nivel de resolución de problemas de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales. Así mismo, se pudo hallar a nivel descriptivo (Ver Tabla 6) que los estudiantes presentan un nivel de tristeza – depresión de 55 % bajo, un 32 % de estudiantes tiene un nivel moderadamente bajo de tristeza –

depresión, el 8 % de estudiantes tiene un nivel de tristeza depresión moderadamente alto y 5 % de estudiantes tienen un nivel alto de tristeza - depresión.

Cuarto objetivo específico

Determinar la relación de la *alegría* y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

Para poder contrastar la relación de la *alegría* con la resolución de problemas se utilizó la prueba de Correlación de Spearman, la cual nos arrojó un $p=,091$ y un $r_s= ,140$ (Ver Tabla 18). Esto nos indica que no hay relación, ya que el p valor es mayor a 0,05. Así mismo, se pudo hallar a nivel descriptivo (Ver Tabla 7) que los estudiantes presentan un nivel de alegría de 40 % moderadamente alto, un 30 % de estudiantes tiene un nivel alto de alegría, 24% de estudiantes con un nivel moderadamente bajo y el 6 % de estudiantes tiene un nivel bajo de alegría.

5.2. Discusión con la hipótesis general

Hipótesis general planteada:

El estado de ánimo se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.

Para poder contrastar la relación del estado de ánimo con la resolución de problemas se utilizó la prueba de Correlación de Spearman, la cual nos arrojó un $p=,000$ y un $r_s= -,342$ (Ver Tabla 19). De acuerdo a estos resultados se puede afirmar que las variables están relacionadas de manera inversa y con una intensidad escasa, lo cual

significa que el incremento del nivel de estado de ánimo disminuye escasamente el nivel de resolución de problemas de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales.

CONCLUSIONES

Primera

El estado de ánimo se relaciona de manera inversa y escasa en la resolución de problemas de los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2. Se halló, con la prueba de correlación de Spearman un $p=,000$ y un $r_s=-,342$. Esto nos indica que si incrementa el nivel de estado de ánimo disminuye escasamente el nivel de resolución de problemas de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales.

Segunda

La ansiedad se relaciona inversa y escasamente en la resolución de problemas de los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2. Se halló, con la prueba de correlación de Spearman un $p=,000$ y un $r_s=-,336$. Indica que si incrementa el nivel de ansiedad disminuye el nivel de resolución de problemas de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales. A nivel descriptivo se encontró que el 37 % de los estudiantes tiene un nivel moderadamente bajo de ansiedad y el 28 % de los estudiantes tiene un nivel bajo de ansiedad.

Tercera

La ira – hostilidad se relaciona inversa y escasamente en la resolución de problemas de los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2. Se halló, con la prueba de correlación de Spearman un $p=,002$ y un $r_s= -, 250$, Esto nos indica que si incrementa el nivel de ira – hostilidad disminuye escasamente en el nivel de resolución de problemas de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales. A nivel descriptivo se encontró que el 58 % de los estudiantes tiene un nivel bajo de ira – hostilidad y el 27 % de los estudiantes tiene un nivel moderadamente bajo de ira - hostilidad.

Cuarta

La tristeza - depresión se relaciona inversa y escasamente en la resolución de problemas de los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2. Se halló, con la prueba de correlación de Spearman un $p=,001$ y un $r_s= -, 267$, Esto nos indica que si incrementa el nivel de tristeza – depresión disminuye escasamente el nivel de resolución de problemas de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales. A nivel descriptivo se encontró que el 55 % de los estudiantes tiene un nivel bajo de tristeza – depresión, el 32 % tiene un nivel moderadamente bajo de tristeza - depresión.

Quinta

La alegría no se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2. Se halló, con la prueba de correlación de Spearman un $p=,091$ y un $r_s= ,140$. A nivel descriptivo se encontró que el 40 % de los estudiantes tiene un nivel moderadamente alto de alegría, el 30 % de estudiantes tiene un nivel alto de alegría

RECOMENDACIONES

Primera

Implementar cursos co curriculares y yoga con el objetivo de reducir el nivel de ansiedad de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales, ya que en la investigación se halló que el 37 % de los estudiantes tiene un nivel moderadamente bajo de ansiedad, el 28 % de estudiantes tiene un nivel bajo de ansiedad, mientras que el 28 % tiene un nivel moderadamente alto y el 7 % de estudiantes tiene un nivel alto de ansiedad.

Segunda

Implementar un diagnóstico psicológico de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales, para ello los tutores deben tener un perfil de cada estudiante desde que ingresa a la universidad y así reconocer rasgos de ira - hostilidad, de esta manera trabajar con ellos y reducirlos, ya que en la investigación se halló un 8 % de los estudiantes tiene un nivel moderadamente alto y un 7 % de estudiantes tiene un nivel alto de ira - hostilidad.

Tercera

Capacitar a los tutores de Administración de Negocios Internacionales para reconocer a los estudiantes de administración que tengan tristeza - depresión, al detectar trabajar en conjunto con un psicólogo que le haga un diagnóstico del

estudiante en cada ciclo y así evitar acciones que ellos puedan cometer en perjuicio de su salud, ya que en la investigación se halló el 55 % de los estudiantes tiene un nivel bajo de tristeza – depresión, un 32 % de estudiantes tiene un nivel moderadamente bajo de tristeza - depresión, mientras que el 8 % de estudiantes tiene un nivel moderadamente alto y un 5 % de estudiantes tiene un nivel alto de tristeza – depresión.

Cuarta

Implementar cursos co curriculares de coaching en el manejo de emociones para mejorar la alegría de los estudiantes, ya que en la investigación se halló que el 40 % de los estudiantes tiene un nivel moderadamente alto de alegría, un 30 % tiene un nivel alto, sin embargo el 24 % de estudiantes tiene un nivel moderadamente bajo de alegría.

Quinta

Implementar cursos de inserción laboral, presentación personal, redacción documentaria, su tutor debe evaluarlos en el primer y último ciclo de la carrera profesional para comparar cómo han mejorado a lo largo del desarrollo de sus estudios universitarios, con la finalidad de que los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales tengan más conocimientos sobre su carrera profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J. (20 de Septiembre de 2008). La resolución de problemas en psicología. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80513202.pdf>
- Álvarez, R. (23 de Mayo de 2012). El estado de ánimo depende de la hora.
- Bados, A., & García, E. (2012). Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
- Bados, A., & García, E. (2014). *Resolución de problemas*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
- Begoña Gros, S. (2001). La enseñanza de estrategias de resolución de problemas mal estructurados. *Investigaciones y Experiencias*, 418. Recuperado el 11 de Junio de 2017, de <https://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre293/re2932000479.pdf?documentId=0901e72b81377331>
- Berdullas. (2016). *Relación entre las habilidades de solución de problemas sociales y los rasgos emocionales negativos de la personalidad*. España. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/37692/>
- Bericat, E. (2015). *Emociones*. España. Recuperado el 2017, de <http://www.sagepub.net/isa/resources/pdf/Emociones.pdf>

- Cabeza, C., Sánchez, A., & Uchaga, D. (11 de Noviembre de 2014). *Asociación INFAD*. Obtenido de Memoria Autobiográfica y Estado de Ánimo: http://www.infad.eu/RevistaINFAD/2014/n2/volumen1/0214-9877_2014_2_1_79.pdf
- Camio, M. (2013). *Gestión y emociones, una buena alianza*. Obtenido de http://www.econ.unicen.edu.ar/graduados/images/pdf/repro75_camio.pdf
- Casado C., V. (25 de Mayo de 2016). *Psicología Emocional: Teoría de las Emociones*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/psicologia-emocional/>
- Ciancio, A. (2016). *Universia. Resolución de problemas: la habilidad más demandada en la actualidad y en el futuro*. Obtenido de <http://noticias.universia.net.co/educacion/noticia/2016/11/22/1146408/resolucion-problemas-habilidad-demandada-actualidad-futuro.html>
- Cunza Aranzábal, D. (2016). *Efectos del estado de ánimo positivo y neutral sobre la resolución de problemas*. Tesis presentada para optar el grado académico de Magister en Educación, Lima. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/365/Denis_Tesis_mestr%C3%ADa_2016.pdf?sequence=1
- Cunza, D. (2016). *Efectos del estado de ánimo positivo y neutral*. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/365/Denis_Tesis_mestr%C3%ADa_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- D - Zurilla, & Nezu. (1990). Obtenido de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/psclinic/evaluacion/Proyecto%20Apo%20EPC%202006/INSTRUMENTOS%20EVALUACION/VALORACION%20DEL%20ESTRES/INVENTARIO%20DE%20SOLUCION%20DE%20PROBLEMAS%20SOCIALES/SPSI_P.PDF

- D'Zurilla, T., & Maydeu-Olivares, A. (1995). *Conceptual and methodological issues in social problem-solving assessment*. *Behavior Therapy*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
- Dávila, R., & Velasco, L. A. (2014). *Un acercamiento a la comprensión de la habilidad de planeación de niños, cuando se enfrentan a la Solución de problemas*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/648/1/Tesis%20Alba%20Davila%20y%20Luz%20A.%20Velasco.pdf>
- Diccionario de la Lengua Española. (2016). *The Free Dictionary*. Larousse Editorial, S.L. Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/ansiedad>
- EducarChile. (6 de enero de 2010). *EducarChile*. Obtenido de http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0029/File/Objetos_Didacticos/TPEmpleabilidad/modulo6/Recursos_conceptuales_RESOLUCION_PROBLEMAS_%20APLICAR_ALTERNATIVAS_DE_SOLUCION.pdf
- Galindo, V., & Rivera, F. (2016). *Propiedades psicométricas del Inventario Solución de Problemas Spsi-r*. México. Obtenido de [file:///C:/Users/usuario/Downloads/2202-10553-1-PB%20\(8\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/2202-10553-1-PB%20(8).pdf)
- Galindo, V., & Rivera, F. (2016). *Propiedades psicométricas del Inventario Solución de Problemas Spsi-r*. México. Obtenido de http://www.academia.edu/29357168/Psychometric_properties_of_the_Spanish_adaptation_of_the_Social_Problem-Solving_Inventory-Revised_SPSI-R_in_Mexican_population
- García, J. L. (1991). *La comunicación de las emociones*. España.
- González, L. F. (2010). *Mercado y Tendencias*. Obtenido de <https://revistamyt.com/como-mejorar-el-estado-de-animo-de-su-organizacion/>

- Jara, S., & Door, A. (2015). Procesos Afectivos. Obtenido de https://tuvntana.files.wordpress.com/2015/06/apunte-procesos_afectivos.pdf
- Lovera. (2018). *Inteligencia emocional y la solución de problemas sociales en los estudiantes de una universidad privada*. Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12650/Alberto_LPC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez. (Mayo de 2016). *El efecto que tiene el estado de ánimo en las decisiones que tomamos*. Obtenido de <http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2016/05/31/efecto-que-tiene-estado-animo-las-decisiones-que-tomamos>
- Martinez. (2018). *Psicología en positivo*. Obtenido de <http://www.antonimartinezpsicologo.com/estado-de-animo>
- Martínez, N., González, P., & García, V. (2011). La resolución de problemas empresariales desde la perspectiva de la psicología de la Gestalt. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/14/nvv.html>
- Masó. (22 de Octubre de 2017). *Psicología y mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.net/inteligencia/estrategias-solucion-problemas>
- Morales, I. (Junio de 2014). Técnicas de Resolución de problemas. *5Consultores*. Obtenido de <http://www.5consultores.com/tecnicas-de-resolucion-de-problemas/>
- Oulasvirta, A., & Horbaek, K. (2016). *HCI Research as Problem Solving*. Artículo científico, Aalto University, Finland. Obtenido de <http://users.comnet.aalto.fi/oulasvir/pubs/hci-research-as-problem-solving-chi2016.pdf>

- Pallarés, M. (2010). *Emociones y sentimientos*. (1. Edición, Ed.) Barcelona, España: Marge Books. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=vP5qbPFWp88C&pg=PA73&dq=tipos+de+emociones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjXqbeo1sDWAhXJRCYKHRNMCBwQ6AEITTAH#v=onepage&q=tipos%20de%20emociones&f=false>
- Peniche, L. M. (2015). *Entender las emociones*. Grijalbo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=BJsgCgAAQBAJ&pg=PT12&dq=tipos+de+emociones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjXqbeo1sDWAhXJRCYKHRNMCBwQ6AEIRzAG#v=onepage&q=tipos%20de%20emociones&f=false>
- Polya. (1945). *Fases del proceso de resolución de problemas*. Obtenido de <http://dea.unsj.edu.ar/introing/documentos%20de%20c%C3%A1tedra/nuevo/FASES%20DEL%20PROCESO%20DE%20%20%20%20%20%20RESOLUCI%C3%93N%20DE%20PROBLEMAS.pdf>
- Polya. (10 de julio de 2010). *Fases de resolución de problemas*. Obtenido de <http://dea.unsj.edu.ar/introing/documentos%20de%20c%C3%A1tedra/nuevo/FASES%20DEL%20PROCESO%20DE%20%20%20%20%20%20RESOLUCI%C3%93N%20DE%20PROBLEMAS.pdf>
- Ramos, N., Enríquez, H., & Recondo, O. (2012). *Inteligencia emocional plena*. Kairós. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=155F5styfrEC&printsec=frontcover&dq=las+emociones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRurmtPrVAhVKNiYKHR9TD B8Q6AEIPDAE#v=onepage&q=las%20emociones&f=false>
- Real Academia Española. (17 de Junio de 2016). Recuperado el 27 de junio de 2017, de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=triste>
- Ruiz, R. (2007). *Historia y Evolución del pensamiento Científico*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/3.3.htm>

- Sacristán, F. (2003). *Técnicas de resolución de problemas: criterios a seguir en la producción*. Madrid: FC editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=ybFi1m8IHTQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Salas, E. (6 de Noviembre de 2015). El humor facilita el aprendizaje y ayuda a adaptarnos a situaciones nuevas. (E. Salas, Ed.) *RPP Noticias* . Obtenido de <http://vital.rpp.pe/expertos/el-estado-de-animo-facilita-el-aprendizaje-y-ayuda-a-adaptarnos-a-situaciones-nuevas-noticia-911433>
- Sanz, J. (Abril de 2013). *Test Escala de Valoración del Estado de Ánimo*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/39-2013-04-19-EVEA.pdf>
- Scheler. (2 de Junio de 2015). Procesos afectivos. (S. Jara, Ed.) Obtenido de https://tuvntana.files.wordpress.com/2015/06/apunte-procesos_afectivos.pdf
- Siegler. (1991). *Procesos de resolución de problemas*. Obtenido de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/psi/ucm-t25308.pdf>
- Sigarreta, J. M., & R., A. L. (s.f.). La resolución de problemas. Cuba. Recuperado el Junio de 2017, de <http://www.soarem.org.ar/Documentos/17%20Sigarreta.pdf>
- Sopena. (2007). *Diccionario Rancés* (Vol. Edición 2007). Santiago, Chile.
- Thayer, R. (1998). *El Origen de los estados de ánimo* (Vol. 1° Edición). (A. R. Fornells, Trad.) España. Obtenido de http://www.tematika.com/libros/autoayuda--5/maternidad--2/familia--1/origen_de_los_estados_de_animo_cotidianos--70614.htm
- Trigo, M. (2007). *Método pólya en la resolución de problemas matemáticos*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/86/Escalante-Silvia.pdf>

Vera V., P., & Guerrero, Á. (18 de Marzo de 2006). *Diferencias en habilidades de resolución de problemas sociales*. Obtenido de <http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V2N103diferencias.pdf>

ANEXOS

Tabla 20.

Matriz de Consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA Y DISEÑO
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cómo se relaciona el estado de ánimo y la resolución de problemas de los estudiantes de la Carrera Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018 -2?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación del estado de ánimo y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a. Determinar la relación de la ansiedad y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.</p> <p>b. Determinar la relación de la ira-hostilidad y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.</p> <p>c. Determinar la relación de la tristeza-depresión y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.</p> <p>d. Determinar la relación de la alegría y la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>El estado de ánimo se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a. La ansiedad se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.</p> <p>b. La ira-hostilidad se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.</p> <p>c. La tristeza-depresión se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.</p> <p>d. La alegría se relaciona con la resolución de problemas de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna, periodo académico 2018-2.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Estado de ánimo.</p> <p>Dimensiones e indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de ansiedad. - Nivel de Ira – Hostilidad. - Nivel de Tristeza – depresión. - Nivel de Alegría. <p>VARIABLE 2:</p> <p>Resolución de problemas.</p> <p>Dimensiones e indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel racional de problemas. - Nivel de estilo evitativo -inseguro. - Nivel de estilo impulsivo -descuidado. - Nivel de estilo orientación negativa al problema. 	<p>Método: Cuantitativo. Tipo de investigación: Básica. Nivel: Correlacional. Diseño: No experimental de diseño transversal de tipo correlacional.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA:</p> <p>Población: Está constituida por el total de estudiantes matriculados en la escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales en el periodo académico 2018-2 de la Universidad Alas Peruanas - filial Tacna.</p> <p>Muestra: 146 estudiantes.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: La encuesta.</p> <p>Instrumento de recolección de datos:</p> <p>Cuestionario Escala de Valoración del Estado de Ánimo de Sanz (2013).</p> <p>Cuestionario Solución de Problemas Sociales de Galindo y Rivera (2016).</p>

Nota: Elaboración propia.

ESCALA DE VALORACIÓN DEL ESTADO DE ÁNIMO

(EVEA)

A continuación encontrarás una serie de frases que describen diferentes clases de sentimientos y estados de ánimo, y al lado unas escalas de 0 10 puntos. Lee cada frase y marque con una “X” según cómo se SIENTE AHORA MISMO (Sanz, 2013).

N°	Dimensiones	Puntaje																		
		Nada					Mucho													
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
	Ansiedad																			
1	Me siento nervioso.																			
2	Me siento tenso.																			
3	Me siento ansioso.																			
4	Me siento intranquilo.																			
	Ira – Hostilidad																			
5	Me siento irritado (sentir ira).																			
6	Me siento enojado.																			
7	Me siento molesto.																			
8	Me siento enfadado (desagrado, fastidio).																			
	Tristeza – depresión																			
9	Me siento melancólico (Tristeza permanente).																			
10	Me siento alicaído.																			
11	Me siento apagado (desganado).																			
12	Me siento triste.																			
	Alegría																			
13	Me siento alegre.																			
14	Me siento optimista (positivo).																			
15	Me siento jovial (tranquilo).																			
16	Me siento contento.																			

ESCALA DE VALORACIÓN DEL ESTADO DE ÁNIMO (EVEA)

Nombre : Escala de Valoración del Estado de Ánimo (EVEA)

Nombre en inglés: Scale for Mood Assessment (Sanz, 2001) o Mood Evaluation Scale (Pacheco-Unguetti, Acosta, Callejas y Lupiáñez, 2010).

Autor : Jesús Sanz

Año : 2001 [aunque se desarrolló como instrumento para una tesis doctoral defendida en 1993 y en cuyos anexos apareció por primera vez (Sanz, 1993)].

Versiones : Existe una versión de la EVEA para la población de Venezuela (Pereira y Vargas, 2005).

FICHA TÉCNICA (EVEA)

Autor: Jesús Sanz. Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.

DESCRIPCIÓN:

Tipo de instrumento: Inventario de auto informe de lápiz y papel.

Objetivos:

Evaluar el estado de ánimo actual, fundamentalmente en el contexto de la administración de un procedimiento de inducción del estado de ánimo (PIEA), pero también en cualquier otra circunstancia en la que se requiera medir el estado de ánimo transitorio de una persona en un momento dado.

Población: Inicialmente desarrollado con estudiantes universitarios.

Número de ítems: 16

La EVEA es un instrumento “para medir estados de ánimo transitorios en los estudios que utilizan procedimientos de inducción estado de ánimo”.

La EVEA consiste de 16 ítems, cada uno compuesto por una escala gráfica de tipo Likert de 11 puntos (de 0 a 10), flanqueadas por las palabras “nada” (0) y “mucho” (10), que presenta en su margen izquierdo una corta afirmación que describe un estado de ánimo. Las 16 frases tienen la misma construcción; todas empiezan con las palabras “me siento” y continúan con un adjetivo que representa un estado de ánimo (p. ej., “me siento triste”, “me siento alegre”).

La EVEA pretende evaluar cuatro estados de ánimo: ansiedad, ira-hostilidad, tristeza-depresión y alegría. Cada estado de ánimo viene representado por cuatro ítems con diferentes adjetivos los cuales definen una sub escala, y todos los ítems dentro de cada sub escala están formulados en la misma dirección.

APLICACIÓN

Tiempo de administración estimado: 1-2 minutos

Las instrucciones de la EVEA evaluarán los estados de ánimo actuales y transitorios al requerir a las personas evaluadas con un valor de 0 a 10 que indique mejor cómo se “siente ahora mismo”, en el mismo momento de completar el instrumento. El orden de presentación de los ítems en la EVEA fue establecido de manera aleatoria, aunque evitando la posibilidad de que dos ítems que midieran el mismo estado de ánimo aparecieran de forma consecutiva.

Corrección e interpretación: Cada ítem se valora de 0 a 10 puntos en función del valor escogido por la persona evaluada y, tras sumar directamente la puntuación de los cuatro adjetivos correspondientes a cada sub escala y dividir la suma por 4, se obtienen cuatro puntuaciones entre 0 y 10 que cuantifican los estados de ánimo triste-depresivo, ansioso, alegre e iracundo-hostil de la persona evaluada en el momento en que se administró el instrumento.

Para la obtención de la puntuación de la sub escala de tristeza-depresión habría que sumar las puntuaciones de los ítems “melancólico”, “alcaído”, “apagado” y “triste” (ítems 4, 7, 10 y 16); para la obtención de la puntuación de la sub escala de ansiedad habría que sumar las puntuaciones de los ítems “nervioso”, “tenso”, “ansioso” e “intranquilo” (ítems 1, 5, 9 y 13); para la obtención de la puntuación de la sub escala de ira-hostilidad habría que sumar las puntuaciones de los ítems “irritado”, “enojado”, “molesto” y “enfadado” (ítems 2, 8, 11 y 14), y, finalmente, para la obtención de la puntuación de la sub escala de alegría habría que sumar las puntuaciones de los ítems “alegre”, “optimista”, “jovial” y “contento” (ítems 3, 6, 12 y 15).

Algunos investigadores prefieren no dividir la suma de las puntuaciones de los ítems de cada sub escala por el número de ítems, y, en lugar de puntuaciones entre 0 y 10, obtienen puntuaciones en cada sub escala que oscilan entre 0 y 40 (p. ej., Arjona Arcas, 2002; Hervás y Vázquez, 2013; Romero Martín, 2012). En cualquier caso, una puntuación más alta en las sub escalas de la EVEA indica, respectivamente, un mayor nivel de tristeza-depresión, ansiedad, ira-hostilidad o alegría. Para interpretar las puntuaciones de las sub

escalas de la EVEA, también se pueden emplear los valores normativos (medias y desviaciones típicas) proporcionados por Sanz (2001, tabla 1) y obtenidos con una muestra de 402 estudiantes universitarios españoles evaluados de forma individual en una cabina de un laboratorio universitario. Dado que las puntuaciones de la EVEA se distribuyen aproximadamente de forma normal (salvo en el caso de la sub escala de ira-hostilidad; Sanz, 2001), una puntuación que supere dos desviaciones típicas por encima de la media de la sub escala correspondiente dejaría por debajo al 98% de la población de estudiantes universitarios españoles (se corresponde con el percentil 98 o puntuación T igual a 70).

CUESTIONARIO DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS SOCIALES

En el siguiente cuestionario una serie de frases que describen formas en que la gente puede pensar, sentir o comportarse cuando se enfrenta con los problemas de la vida cotidiana (Galindo & Rivera, 2016).

Marque con una "X" según los siguientes valores:

1= No es nada cierto

2= Escasamente cierto.

3= Moderadamente cierto.

4= Extremadamente Cierto.

N°	Dimensiones	Puntaje			
		1	2	3	4
	Resolución racional de problemas				
1	Cuando estoy tratando de encontrar una solución a un problema, intento tener siempre presente mi objetivo.				
2	Cuando tengo que resolver un problema, una de las primeras cosas que hago es recoger la máxima información posible sobre el problema.				
3	Cuando estoy tratando de buscar una solución a un problema, intento abordarlo desde todos los ángulos posibles.				
4	Después de llevar a cabo la solución a un problema, generalmente intento valorar cuidadosamente cuánto ha mejorado la situación.				
5	Cuando estoy intentando encontrar una solución a un problema, generalmente intento pensar en tantos modos de afrontar el problema como sea posible.				
6	Al tomar decisiones, generalmente utilizo un método sistemático para juzgar y comparar las alternativas.				
7	Cuando estoy trabajando en un problema difícil, a menudo me encuentro tan mal que me siento confuso y desorientado.				
8	Antes de intentar pensar en la solución a un problema, suelo señalar objetivos específicos que me indiquen exactamente qué debo hacer.				
9	Cuando tengo un problema, generalmente intento verlo como un reto o una oportunidad para beneficiarme de alguna manera.				

10	Después de llevar a cabo la solución a un problema, generalmente intento analizar qué fue correcto y qué fue erróneo.				
11	Cuando estoy intentando encontrar la solución a un problema, a menudo pienso en una serie de posibles soluciones y, posteriormente, vuelvo sobre ellas y considero cómo pueden modificarse las diferentes soluciones para conseguir una solución mejor.				
12	Al tomar decisiones, habitualmente sigo mis "sentimientos" sin pensar mucho en las consecuencias de cada alternativa.				
13	Antes de llevar a cabo la solución del problema en la situación problemática real, a menudo practico o pongo a prueba la solución para incrementar las posibilidades de éxito.				
	Estilo evitativo-inseguro				
14	Cuando me surge un problema, generalmente aplazo la solución tanto tiempo como es posible.				
15	Cuando me enfrento con un problema difícil, generalmente dudo que sea capaz de resolverlo por mucho que lo intente.				
16	Luego de aplicar la solución a un problema, no me tomo el tiempo de comprobar si mi solución funcionó.				
17	Cuando mis primeros esfuerzos por resolver un problema fallan, me siento muy enfadado y frustrado.				
18	Pienso que empleo más tiempo evitando mis problemas que solucionándolos.				
19	Odio tener que resolver los problemas que surgen en mi vida.				
	Estilo impulsivo-descuidado				
20	Cuando tomo decisiones, sigo mis corazonadas sin pensar en lo que pueda pasar.				
21	Creo que me precipito cuando tomo decisiones.				
22	Generalmente prefiero evitar los problemas en lugar de enfrentarme a ellos y verme obligado a resolverlos.				
	Estilo orientación negativa al problema				
23	Me siento temeroso cuando tengo problemas importantes.				
24	Los problemas difíciles me hacen sentirme mal.				
25	Pierdo mucho tiempo preocupándome acerca de mis problemas en lugar de intentar resolverlos.				

CUESTIONARIO DE PROBLEMAS SOCIALES (SPSI-R)

Nombre: Inventario de Solución de Problemas Sociales (SPSI-R).

Nombre original: Social Problems Solution Inventory (SPSI-R).

Autores: D' Zurilla y Nezu. **Año:** 1997.

Versiones: Existe una versión revisada de este cuestionario; Inventario de Solución de Problemas Sociales.

Adaptación Mexicana: estudiantes que estuvieran cursando el nivel licenciatura.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Población: Estudiantes.

Número de ítems: 25.

Descripción:

Consiste en un cuestionario que evalúa la capacidad de la persona para solucionar problemas en su vida cotidiana. Esta evaluación corresponde al modelo teórico desarrollado por D'Zurrilla y Nezu (1982) para describir y explicar el comportamiento en la solución de problemas. Contiene 52 ítems que se presentan en un formato de respuesta ordinal que va de "No es nada cierto" hasta "Extremadamente cierto". Los ítems se agrupan en cinco subescalas que evalúan aspectos funcionales y disfuncionales de la habilidad para resolver problemas.

Normas de aplicación:

El encuestado señala en qué medida las afirmaciones que se plantea son verdaderas en su caso, en función de cómo resuelve habitualmente sus problemas. Para señalar las respuestas utiliza una escala tipo Likert de 5 puntos, de 0 ("nada en absoluto") a 4 ("completamente").

Corrección e interpretación:

Se evalúa mediante dos subescalas: Orientación positiva al problema OPP, con cinco (5 ítems), y Resolución racional de problemas RRP, con veinte (20 ítems); la dimensión disfuncional es evaluada a través de las subescalas de Orientación negativa al problema ONP, que consta de diez (10 ítems), Estilo descuidado-impulsivo (EDI), con diez (10 ítems), y Estilo evitativo EE, con siete (7 ítems). Estas cinco subescalas permiten derivar un puntaje total que corresponde a la estimación general de la habilidad para solucionar problemas.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (Modelo RTP)

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombre del juez: Arocar Prado Rafael
 1.2. Grado académico: Doctor en Gestión
 1.3. Autor de instrumento: Sanz (2013).
 1.4. Nombre del instrumento: Escala de valoración del estado de ánimo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Malo 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes.					✓
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					✓
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				✓	
8. ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables / Indicadores / medidas.					✓
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden a los objetivos de investigación.					✓
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.					✓

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rafael Enrique Azúcar Prado, con DNI N°
22090520 con el grado académico de
Doctor en Gestión.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento: Estado de ánimo que se aplicará en la investigación titulada: "Estado de ánimo y su relación con la resolución de problemas de los estudiantes de la escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP- filial Tacna, año académico 2018-2".

Luego de hacer las revisiones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Deficiente 01-20%	Mala 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Excelente 81-100%
				✓

En Tacna, a los 09 días del mes de Noviembre del 2018.


Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (Modelo RTP)

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombre del juez: Mendoza Quispe, Jesús José
- 1.2. Grado académico: Magister en Psicología
- 1.3. Autor de instrumento: Sanz (2013).
- 1.4. Nombre del instrumento: Escala de valoración del estado de ánimo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Malo 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			✓		
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes.					✓
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					✓
8. ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables / Indicadores / medidas.					✓
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden a los objetivos de investigación.					✓
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.					✓

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jesús José Mendoza Quispe, con DNI N°
00488753, con el grado académico de
Magister en Psicología.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento: Estado de ánimo que se aplicará en la investigación titulada: "Estado de ánimo y su relación con la resolución de problemas de los estudiantes de la escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP- filial Tacna, año académico 2018-2".

Luego de hacer las revisiones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Deficiente 01-20%	Mala 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Excelente 81-100%
			✓	

En Tacna, a los 09 días del mes de Noviembre del 2018.



Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (Modelo RTP)

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombre del juez: DE LA CRUZ BERRIOS RICARDO
 1.2. Grado académico: LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
 1.3. Autor de instrumento: Sanz (2013).
 1.4. Nombre del instrumento: Escala de valoración del estado de ánimo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Malo 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes.			✓		
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				✓	
8. ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables / Indicadores / medidas.				✓	
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden a los objetivos de investigación.				✓	
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.				✓	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, RICARDO MARTIN DE LA CRUZ BERRIOS, con DNI N°
29424812, con el grado académico de
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento: Estado de ánimo que se aplicará en la investigación titulada: "Estado de ánimo y su relación con la resolución de problemas de los estudiantes de la escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP- filial Tacna, año académico 2018-2".

Luego de hacer las revisiones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Deficiente 01-20%	Mala 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Excelente 81-100%
			✓	

En Tacna, a los 09 días del mes de NOVIEMBRE del 2018.



Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (Modelo RTP)

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombre del juez: GALVEZ MARQUINO MARCO CESAR
 1.2. Grado académico: DOCTOR
 1.3. Autor de instrumento: Galindo y Rivera (2016).
 1.4. Nombre del instrumento: Solución de problemas Sociales (SPSI-R).

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Malo 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes.					X
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
8. ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables / Indicadores / medidas.					X
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden a los objetivos de investigación.					X
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.					X

Mark

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, MARIO CESAR GÁLVEZ MARQUIND, con DNI N°
40082803, con el grado académico de
DOCTOR.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento: Resolución de problemas que se aplicará en la investigación titulada: "Estado de ánimo y su relación con la resolución de problemas de los estudiantes de escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP- filial Tacna, año académico 2018-2".

Luego de hacer las revisiones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Deficiente 01-20%	Mala 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Excelente 81-100%
				X

En Tacna, a los 8 días del mes de NOVIEMBRE del 2018.


Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (Modelo RTP)

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombre del juez: Mendoza Quispe, Javier Fernando
 1.2. Grado académico: Magister en Administración
 1.3. Autor de instrumento: Galindo y Rivera (2016).
 1.4. Nombre del instrumento: Solución de problemas Sociales (SPSI-R).

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Malo 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes.				X	
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
8. ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables / Indicadores / medidas.				X	
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden a los objetivos de investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.				X	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Javier Fernando Mendoza Quispe, con DNI N°
00790890, con el grado académico de
Magister en Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento: Resolución de problemas que se aplicará en la investigación titulada: "Estado de ánimo y su relación con la resolución de problemas de los estudiantes de escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP- filial Tacna, año académico 2018-2".

Luego de hacer las revisiones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Deficiente 01-20%	Mala 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Excelente 81-100%
			X	

En Tacna, a los 12 días del mes de noviembre del 2018.



Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (Modelo RTP)

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombre del juez: Gómez Lopez Darwin
 1.2. Grado académico: Magister en dirección y gestión de empresas
 1.3. Autor de instrumento: Galindo y Rivera (2016).
 1.4. Nombre del instrumento: Solución de problemas Sociales (SPSI-R).

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Malo 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes.				X	
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
8. ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables / Indicadores / medidas.					X
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden a los objetivos de investigación.					X
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.					X

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Darwin Gómet Loayza, con DNI N°
00797587, con el grado académico de
Magister en dirección y gestión de empresas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento: Resolución de problemas que se aplicará en la investigación titulada: "Estado de ánimo y su relación con la resolución de problemas de los estudiantes de escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP- filial Tacna, año académico 2018-2".

Luego de hacer las revisiones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Deficiente 01-20%	Mala 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Excelente 81-100%
			X	

En Tacna, a los 9 días del mes de noviembre del 2018.



Firma