

Solución de problemas

¿Qué es la solución de problemas?

La solución o resolución de problemas, es una actividad cognitiva que consiste en proporcionar una o varias alternativas, a partir de un objeto o de una situación. El matemático G.H. Wheatley lo definió de forma ingeniosa:

«La resolución de problemas es lo que haces cuando no sabes qué hacer»¹

Una buena práctica para solucionar problemas, es hacer preguntas que permitan comprender la dificultad o gravedad del problema y así identificar posibles soluciones. Es posible preguntarse:

- ✓ ¿Qué es lo que hace problemática esta situación?
- ✓ ¿Qué me falta por saber?
- ✓ ¿Cuántos problemas están involucrados?
- ✓ ¿Cuál voy a intentar resolver?
- ✓ ¿Qué es lo que no funciona?
- ✓ ¿Cuáles son las alternativas que se pueden tomar?
- ✓ ¿Qué conozco sobre este tema?

Aunque cada problema que se presenta en el ámbito profesional, es distinto y exige un proceso específico para solucionarlo, es posible ejecutar una serie de pasos para llegar a una solución. De manera general, un reporte de solución de problemas, debe contemplar:

1. Planteamiento del problema.
2. Definición de sus posibles causas y consecuencias.
3. Definición de los factores que obstaculizan la solución del problema, así como las formas de minimizarlos o eliminarlos.
4. Alternativas de solución, que sean creativas y factibles.
5. Definición clara de la solución del problema: Determinar el método a emplear, lo cual implica comparar, estudiar y analizar ventajas y desventajas de cada una de las vertientes.
6. Conclusiones.

Estos puntos pueden variar, de acuerdo a las particularidades de cada problema.

¹ Original: "What you do when you don't know what to do". In: G. H. Wheatley: Problem solving in school mathematics, (MEPS Technical Report No. 84.01), West Lafayette, Indiana, Purdue University, School of Mathematics and Science Center, 1984, pp. 1.