

# La búsqueda de información: una técnica para aprender a aprender, competencia básica para el desempeño de los profesionales de la hospitalidad.

María del Carmen Quiñones Martínez

## RESUMEN

El desarrollo de técnicas para aprovechar la información no suele ser objeto de una enseñanza planeada en el diseño de las materias estudiadas dentro de las instituciones educativas. Con frecuencia se cree que los estudiantes cuentan con estas habilidades básicas que debieron adquirir en ciclos escolares anteriores y que transferirán y aplicarán en el ciclo en el que se encuentran; sin embargo, la experiencia nos ha enseñado que esto no siempre es verdad y que un buen número de estudiantes carece de esta competencia de aprender a aprender a través de buscar información, organi-

zarla, estructurarla, comunicarla y adquirir el conocimiento. Estas carencias se encuentran relacionadas ya que leer y escribir supone un conjunto de procesos cognitivos en el que entran en juego las técnicas de seleccionar, interpretar, relacionar, organizar y utilizar la información.

**Palabras clave:** Técnicas, habilidades básicas, competencia, aprender a aprender, búsqueda de información.

**SEARCHING FOR INFORMATION: A  
TECHNIQUE FOR LEARNING-TO-LEARN,  
A FUNDAMENTAL COMPETENCE FOR  
THE PERFORMANCE OF HOSPITALITY  
PROFESSIONALS**

**ABSTRACT**

The development of techniques to take advantage of the information is not usually the subject of a planned teaching within the design of the subjects taught in educational institutions. It is often believed that students possess these basic skills, that students should acquire in previous academic cycles, so they may be able to transfer and apply them in the current study cycle; however, experience has taught us that this is not always true, and that a great amount of students has no such learn-to-learn skill through search, organize, structure, communicate information and acquire knowledge. These deficiencies

are related, since reading and writing mean a set of cognitive processes that participate in techniques to select, interpret, relate, organize and use information.

**Keywords:** learning, teaching, cognitive skills, information.

## EL APRENDIZAJE 2.0 COMO COMPETENCIA PROFESIONAL

Las competencias profesionales se encuentran sumergidas en la actualidad en un contexto cambiante. Hoy día el término aprendizaje 2.0 se escucha cada día más, entendiendo el surgimiento y disponibilidad de una gran variedad de herramientas nuevas que facilitan el intercambio de contenidos, de igual forma conversaciones, debates y análisis que surgen alrededor de dichos contenidos, las nuevas formas de comunicación y relación social, y los valores que estas relaciones y comunicación están generando.

El aprendizaje 2.0 es básicamente aprendizaje en red, el cual se produce a través de las conversaciones provocadas por la información compartida en la red y evidentemente el conocimiento generado. La transferencia de la información no es en un solo sentido ya que no existe un rol definido de profesor-alumno, se juegan estos roles de manera indistinta y todos enseñan, todos aprenden. En forma no explícita se reconoce el estatus de experto el cual se logra con las características manifestadas en la forma de manejar y generar información, comentarios y análisis de la información. A pesar de eso, se logra un trabajo colaborativo de manera desinteresada y generosa con las aportaciones hechas al grupo.

## **EL CONCEPTO “LÍQUIDO” DEL CONOCIMIENTO**

Por lo tanto en la sociedad de la información en la que vivimos la generación del conocimiento ya no es un proceso con principio y final, sino se ha dado en llamar “líquido” porque es un continuo, es dinámico porque se construye de manera constante. Debido a este continuo, todos debemos aprender a sobrevivir en las aguas turbulentas de la información abundante que se transforma permanentemente. Es por ello que se hace imperante enseñar-aprender esta habilidad.

Así mismo el aprendizaje 2.0 se debe a razones informales de curiosidad, motivación e interés personal, más que a planes específicos como se da en las instituciones educativas por lo que es “ubicuo”, es decir, en cualquier momento y lugar, facilitándose así una integración entre la información y la experiencia práctica. Todo esto facilita la autogestión del aprendizaje, y de igual forma se presenta como exigencia de los estudiantes y profesionales mantener una actitud de búsqueda autónoma de las informaciones indispensables para continuar con su formación.

## **EL APRENDER A APRENDER COMO COMPETENCIA BÁSICA**

Por lo anterior, el aprender a aprender es una competencia básica a desarrollar por cualquier profesionista que se proponga tener una vida profesional prolongada y efectiva que

corresponda con los tiempos actuales de cambios permanentes y acelerados.

El aprender es una conversación entre personas, que facilita el surgimiento de nuevas formas de relación interpersonal que hacen posible disponer de herramientas que faciliten la creación y el intercambio de información, es una conversación con la realidad que vivimos, con autores de libros o artículos al leer, y con nosotros mismos cuando reflexionamos sobre los contenidos o información recibida. La vida de los estudiantes se comprende entre su tiempo en el aula y lo que hacen fuera del aula.

## **LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN COMO TÉCNICA**

La búsqueda de información es un conjunto de acciones que tienen como fin poner al alcance la información que dé respuesta a diversas preguntas. Siempre necesitamos información, pero a veces la buscamos directamente donde ésta ocurre y, en otras ocasiones, buscamos los documentos que la contienen, es decir, un documento es el soporte de la fuente y hablamos de documentos escritos, visuales, sonoros. Si queremos investigar sobre un tema que es parte de nuestra práctica diaria, en nuestra convivencia, o de nuestro interés, por ejemplo, ¿cómo debe ser el binomio anfitrión-invitado en cualquiera de las áreas que está relación se encuentre inmersa, como el hogar, un hotel, un restaurante, etcétera? La otredad y la autenticidad deberán manifestarse

en esta relación, por lo tanto es indispensable buscar la información necesaria para obtener el conocimiento y poner en práctica lo obtenido para conseguir el aprendizaje.

Por lo tanto resulta indispensable desarrollar esta competencia para aprender a aprender al obtener y desarrollar la habilidad, conocimiento, disposiciones y conductas que capacitan a las personas para reconocer cuando necesitan información, dónde localizarla, cómo evaluarla y cómo utilizarla.

## **LA SOBREABUNDANCIA DE INFORMACIÓN**

En la sociedad actual existe una producción inacabable de información en todas las áreas del conocimiento, por lo que es indispensable que los estudiantes y profesionales desarrollen la habilidad para encontrar nueva información que enriquezca su práctica. Aprender exige hacer y el hacer tiene el pensar y reflexionar, la manera de demostrar que sabes algo es haciéndolo, llevándolo a la práctica. Muchos estudiantes dan como verdadera información que solamente es la opinión personal de alguien escrito en línea, la información se encuentra muy a la mano de los estudiantes por sus teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos digitales. Es importante evaluar la credibilidad de un sitio en la web, saber usar correctamente la palabra clave, el buscador etcétera.

Es evidente que el manejo de la información en la actualidad se realiza de una manera muy acelerada por lo que al contarse con formatos diferentes que difunden informa-

ción como son las bases de datos, las bibliotecas digitales, las diversas páginas web y las redes sociales, el buscar, encontrar y evaluar la información es indispensable ya que ésta la podemos encontrar en textos escritos, documentos audiovisuales o archivos multimedia, en decir en muchos lugares, lo cual es excelente y nos permite llegar a despejar la duda y saciar la curiosidad que nos llevó a emprender la búsqueda.

Algunas de las condiciones por las que se hace indispensable la adquisición de esta técnica de búsqueda de información son:

- a) Los estudiantes llegan a la Universidad con escasa habilidad para buscar, seleccionar y usar la información relevante e indispensable para su aprendizaje.
- b) Al carecer de estrategias de autorregulación de su aprendizaje no detectan su necesidad y no saben buscar la información de manera adecuada.
- c) Utilizan un buscador en internet sin comparar, ni contrastar, ni asegurarse que la información proviene de una fuente fidedigna.
- d) Desconocen los recursos de información que ofrecen las bibliotecas, entre otras.

Así mismo cuando buscamos información y la encontramos provoca en nosotros progreso y refuerza la autoestima, nos motiva, porque las personas son expertas en aprender pero no saben cómo lo hacen.



Por lo tanto el proceso de la búsqueda de información iniciaría de la siguiente manera.

- Detectar la necesidad.
- Conceptualizar la búsqueda.
- Recibir la información a través de diferentes fuentes o medios de búsqueda.
- Valorar y seleccionar de la información recibida.
- Reelaborar la información consultada.
- Saber archivarla en su portafolio de información.
- Saber almacenarla en la memoria.
- Tener acceso a la información almacenada de manera rápida.
- Construir, coconstruir y reconstruir la información obtenida.
- Usar y reusar de la misma.

## **EL CAMINO PARA RESOLVER PROBLEMAS**

La búsqueda de la información es en muchas ocasiones el camino necesario para resolver problemas y desarrollar soluciones, es potenciando al máximo la capacidad personal de gestionar la información como se puede facilitar el desarrollo personal y la obtención de verdaderos aprendizajes.

Como es bien conocido, el aprendizaje se lleva a cabo en dos niveles que son: el nivel personal y el nivel de grupo de personas trabajando en conjunto, se hace necesario

conseguir la intercomunicación y el intercambio de información.

Sabemos que la información se mueve con rapidez y como verdadero océano de posibilidades, lo que debemos aprender es a navegar en estos océanos sin naufragar ni inundar nuestra embarcación (búsqueda). Por lo que se requiere que los estudiantes sean capaces de definir o conceptualizar su búsqueda, seleccionar palabras clave o terminología que les ayude en su objetivo, que sepan elaborar una estrategia que incluya las diferentes fuentes de información en donde puedan encontrar lo que necesitan y una vez obtenidos los datos puedan analizarlos para valorar su calidad y conveniencia para convertir esa información en conocimiento.

## **EL DOCENTE COMO FACILITADOR EN LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN**

En la búsqueda de información el estudiante debe ser auxiliado por el docente experto en el tema a buscar, debido a que puede darse el caso que los estudiantes aún no manejen las fuentes de autoridad para el tratamiento del tema en cuestión, esta guía se transformará gradualmente en un aprendizaje autónomo que les permitirá adquirir la competencia de aprender a aprender.

A partir del 2009 se ha buscado valorar en los estudiantes cómo juzgan la información que encuentran en internet, si la cuestionan y la analizan para verificar que sea cierta, y la transforman en nuevos conocimientos, da-

tos que son arrojados en la prueba PISA, según Andrés Scheicher subdirector de Educación en la OCDE y antes coordinador de Informe Pisa.

El objetivo principal de enseñar la técnica de búsqueda de información es lograr en los estudiantes la gestión de su conocimiento, su uso, aprender la producción y cómo compartir nuevos conocimientos. En el momento que los estudiantes dominan la técnica se hacen expertos y autorregulan su aprendizaje, mejoran su comprensión en las diferentes áreas del conocimiento, ya que van satisfaciendo sus necesidades y resolviendo problemas por medio de ejercitar su pensamiento crítico al seleccionar la información recabada y valorar su calidad y utilidad.

## PASOS EN EL PROCEDIMIENTO DE BÚSQUEDA

Al seguir los pasos mencionados anteriormente podríamos iniciar por aprender a detectar la necesidad de la falta de información, éste es el **primer paso** ya que los estudiantes al no estar conscientes de la necesidad de obtener información requerida para generar conocimiento, poco se puede hacer por exigirles continuar con la búsqueda ya que llevarán a cabo de manera superficial y obligada el “copia y pega”. Como toda técnica de aprendizaje, si los estudiantes o las personas en general no se sensibilizan de la necesidad de profundizar y completar las informaciones que les proporcionan, sus aprendizajes son memorísticos y temporales. El significado de “saber” ha pasado de re-

cordar y repetir la información almacenada en la memoria a poder encontrarla en donde se encuentre y poder utilizar. En el momento que el estudiante logra percibir que requiere la búsqueda, podemos continuar con el **segundo paso** que sería identificar y seleccionar la o las fuentes de información a utilizar que sean las más adecuadas para el tipo de contenido a localizar. El **tercer paso** sería conseguir o acceder a las fuentes seleccionadas. Una vez que se tienen las fuentes se deben leer, entender, comparar y evaluar. Al realizarse esto debe obtenerse un producto en concreto que debe ser comunicado de manera sintética y fácil de utilizar.

## TIPOS DE INFORMACIÓN EXISTENTE

Cuando se expresa una necesidad de información, se resuelve con la información existente y disponible, que de acuerdo a sus características puede ser analítica, factual, objetiva o subjetiva, la técnica de búsqueda de información consiste en saber solucionar estos problemas y saber distinguir cada una de estas fuentes y también entregar el reporte escrito de la búsqueda de información o saberlo comunicar de forma oral. Existen en la actualidad diversos modelos para enseñar esta técnica los cuales abordan prácticamente los mismos pasos. Durante el proceso de búsqueda es necesario autorregular y siempre mantener en mente qué información falta y cuál es necesario profundizar.

Es importante que como docentes al momento de dejar una actividad que requiera la búsqueda de información se respeten los ritmos de aprendizaje y comprensión lectora y de esta manera prestar la ayuda necesaria para superar cualquier limitante, que le permita al estudiante desarrollar esta técnica fundamental para aprender a aprender. Es bien sabido que al realizar trabajos de investigación se ejercita la técnica y se mejora la competencia. Pero incluso juegos en los cuales se involucren letras u observaciones, así como la creación de historietas, ensayos, cuentos y guiones e incluso mapas mentales, ayudan mucho también.

Debemos recordar que las habilidades para el manejo de información no se adquieren de manera espontánea, requieren ejercitación. La información representa un insumo de mucho valor para la investigación, la generación y adquisición de conocimiento, por lo que el estudiante debe ser selectivo, crítico, activo, aprender a organizar la información que maneja, interpretarla, darle sentido y significado y asimilarla críticamente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Beltrán, J (1993) *Procesos, estrategias y técnicas de aprendizaje*. Madrid: Síntesis.
- Beltrán, J y Genovard, C (1996) *Psicología de la Instrucción I. Variables y procesos básicos*. Madrid: Síntesis.
- Buckingham, D (2008) *Más allá de la Tecnología Buenos Aires Manantial*
- Burbules, N.; Callister, T (2001) *Riesgos y promesas de las nuevas tecnologías*. España: Granica.
- Estév, H. (2002) *Enseñar aprender estrategias cognitivas*. México: Paidós
- Litwin, E (2005) *Tecnologías educativas en tiempos de Internet*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Litwin, E; Maggio, M; Lipsman, M (2005) *Tecnologías en las aulas*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Herrera Capita, A (2009) “Las Estrategias de Aprendizaje” en *Innovación y Experiencias Educativas*. Revista Digital
- Estrategias de Búsqueda de Información. Universidad de Alcalá. Biblioteca. 1ª ed. Febrero 2011. Actualización febrero 2013 Dudas y sugerencias en OPINE: <http://www.uah.es/biblioteca/formularios/opine.html>

Copyright of Hospitalidad ESDAI is the property of Universidad Panamericana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.