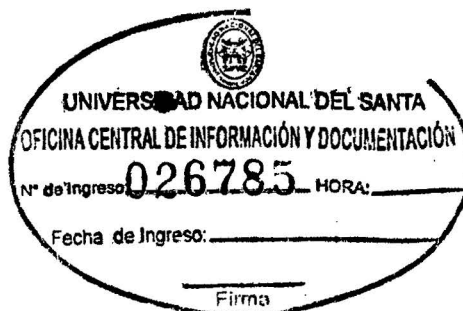


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE INGENIERIA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería de
Sistemas e Informática



**“PROPUESTA DE UN MODELO DE SERVICIO DE REFERENCIA
VIRTUAL PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

TESISTAS : Bach. CÉSAR PAÚL QUIÑONES TAYA
Bach. WILLY CHARLES DÍAZ VALQUI

ASESOR : DR. JUAN PABLO SÁNCHEZ CHÁVEZ

NUEVO CHIMBOTE - PERÚ

2012

RESUMEN

Los servicios de referencia han evolucionado significativamente a partir de la introducción de las tecnologías de la información en todos los sectores de la sociedad, lo que ha obligado a los bibliotecarios referencistas a cambiar los métodos que empleaban para resolver las cuestiones planteadas por los usuarios de estos servicios, beneficiándose de las posibilidades de interacción y comunicación que estas brindan y de la disponibilidad de grandes volúmenes de recursos de información.

La presente investigación, partiendo de los aspectos teóricos de los servicios de referencia virtual, tiene como propósito desarrollar el diseño de un nuevo modelo de servicio de referencia virtual para la biblioteca en la facultad de ingeniería de la universidad católica los ángeles de chimbote, con la finalidad de mejorar la gestión de la información.

En el proceso de desarrollo del diseño del nuevo modelo propuesto, se ha logrado implementar en el mismo las bondades de la gestión de calidad total y la web 2.0, pues, La referencia social, nacida de la filosofía de actuación de la Web 2.0, establece pautas para la referencia virtual en las instituciones que ofrecen esta modalidad de servicio, constituyendo un reto para afrontar las exigencias de comunicación, dinamismo e interactividad emanadas de la nueva Web Social, que obliga al profesional de la información, ser un constante gestor de ofertas de información y un crítico aguzado de las potencialidades de lo que oferta.

Como resultado de la encuesta, se determinaron algunos indicadores de incidencia en la gestión de la información de la institución, permitiendo con ello la demostración de la hipótesis del estudio.