**Bibliografía**

Arcos y Chicaiza (2016). Análisis comparativo de los frameworks Laravel y Codegniter para la implementación del sistema de gestión de concursos de méritos y oposición en la Universidad nacional de Riobamba, Quito, Ecuador

Senn, James (1999). Análisis y diseño de sistemas de información

Scoane E. (2005). La nueva era del comercio: el comercio electrónico.

Bravo y Duque. (2005) Programación de aplicaciones web: historia, principios básicos y clientes web, Editorial Club Universitario, Barcelona, España.

Camacho Patricio. (2015). Desarrollo de una plataforma web para el sistema de gestión de la información de proyectos de fiscalización realizados por la empresa TECNIE, accesible local y remotamente.

Pérez Capdevila, J. (2007). Las Tecnologías Web para la Gestión del Conocimiento.

Estrada, A. (2004). Protocolos TCP/IP del internet.

Berners-Lee (1999). Weaving the Web

Delgado, Hugo. (2015). WWW World Wide Web ¿Qué es? historia y origen.

Van Gich (1978). Teoría General de Sistemas Aplicada.

Andreu, R., J. Ricart y J. Valor (1996). Estrategia y sistemas de información.

Gil, Pomares, y Candelas (2010). Redes y transmisión de datos.

J. Postel (1981). Protocolo Internet.

Socolofsky & Kale (1991). A TCP/IP Tutorial

Black (1990). Redes de computadora: Protocolos, Normas e interfaces.

Villagómez (2017). Protocolo TCP

Rábago, Félix (2006). Redes Locales Edición 2006.

Chávez, Julio (1999). Protocolo TCP/IP.

 Marshall, James (2012). HTTP Made Really Easy.

Lamarca, María (2018). Hipertexto, el nuevo concepto de documento en la cultura de la imagen.

Kotler, Philip y Armstrong, Gary (2013). Fundamentos de Marketing

Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas (2004). El marketing de Servicios Profesionales

Lamb Charles, Hair Joseph y McDaniel Carl (2002). Marketing,

Kotler Philip (2007), Dirección de Marketing.

 A. Parasuraman, Dhruv Grewal (2006). Marketing Research.

Grönroos, Christian (2006). On defining marketing: Finding a new roadmap for marketing. Marketing.

Lovelock, Christopher (2011). Administración de Servicios Segunda Edición.

Corea, Laura y Gomez, Scarleth (2014). Mercadeo, Marketing de Servicios.

Walker, Gary (2001). IT Problem Management.

Valderrama, José y Minaya, Cristhian (2014). Soporte técnico informático.

Myriam Quiroa (2019). Cliente

Mario Uribe (2011). Gerencia del Servicio.

K. Douglas Hoffman, Michael R. Y Peter R. (2007). Principios de Marketing.

Londoño (2011). Atención al Cliente y Gestión de Reclamaciones. Segunda Edición.