

- [1] CAPTERRA, «Software ERP,» CAPTERRA, 01 01 2021. [En línea]. Available: <https://www.capterra.mx/sem/compare/directory/9/enterprise-resource-planning/software>. [Último acceso: 04 23 2021].
- [2] BMC, «BMC Helix ITSM,» BMC, 01 01 2021. [En línea]. Available: <https://www.bmcsoftware.es/it-solutions/remedy-itsm.html>. [Último acceso: 24 05 2021].
- [3] BMC, «BMC REMEDY SERVICE DESK,» BMC, 01 01 2021. [En línea]. Available: <https://www.grupoarion.com.mx/bmc-remedy-service-desk/>. [Último acceso: 20 05 2021].
- [4] Aranda , «Aranda Service Desk,» Aranda, 01 01 2021. [En línea]. Available: <https://arandasoft.com/wp-content/uploads/2020/06/datasheet-asdk-2020.pdf>. [Último acceso: 06 06 2021].
- [5] SAP, «SAP ERP,» SAP, 01 01 2021. [En línea]. Available: <https://www.sap.com/latinamerica/products/enterprise-management-erp.html>. [Último acceso: 24 05 2021].
- [6] ORACLE, «ORACLE ENTERPRISE RESOURCE PLANING,» ORACLE, 01 01 2021. [En línea]. Available: https://go.oracle.com/lp=98861?src1=:ad:pas:go:dg:a_lad:71700000080178778-58700006907941217-p62076370326:RC_WWMK160606P00035C0012:MainAd&SC=:ad:pas:go:dg:a_lad::RC_WWMK160606P00035C0012:MainAd&gclid=Cj0KCQjwna2FBhDPArisACAec_XI-iV0XKL8_UWU2Xo7ISr-vXtcTOrt. [Último acceso: 24 05 2021].
- [7] UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA SELVA PERUANA, IMPLEMENTACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO APLICANDO ITIL V.3.0 PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA SELVA PERUANA, IQUITOS 2018, Peru: FACULTAD DE INGENIERÍA, 2018.
- [8] UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS, ESTRATEGIA, DISEÑO Y TRANSICIÓN DE UNA MESA DE AYUDA APLICANDO ITIL V3, CASO DE ESTUDIO: TCONTROL S.A, SANGOLQUÍ: ESPE, 2015.
- [9] UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA, MEJORA EN LA MESA DE AYUDA (HELP DESK) DE UN ORGANISMO REGULADOR EN EL ESTADO PERUANO UTILIZANDO ITIL, LIMA-PERU: FACULTAD DE INGENIERÍA, 2018.
- [10] Guillen Gómez, Irani, Creación de una Mesa de Ayuda Basada en ITIL V3 para una Empresa del Sector Minero, Arequipa - Perú: Universidad Católica de Santa María, 2018.

- [11] U. A. Rodriguez,
«https://www.academia.edu/8105458/UNIVERSIDAD_VERACRUZANA_Licenciado_en_Sistemas_Computacionales_Administrativos_Presenta_Uzai_Arcos_Rodr%C3%ADguez_Asesor,»
Facultad de Contaduría y administración, 20 Diciembre 2010. [En línea]. [Último acceso: 12 febrero 2021].
- [12] L. Álvarez, Propuesta de estrategia para reducir los riesgos en la, Ciudad de México: Tesis, 2009.
- [13] Motadata, «Servios Desk,» Motadata, 01 01 2021. [En línea]. Available: <https://www.motadata.com/es/significance-of-the-it-service-desk/>. [Último acceso: 24 05 2021].
- [14] zendesk, «Biblioteca zendesk,» zendesk, 01 01 2021. [En línea]. Available: <https://www.zendesk.com.mx/blog/mesa-de-servicio-que-es/>. [Último acceso: 07 06 2021].
- [15] IBM, «IBM DOCUMENTACION,» IBM, 01 01 2021. [En línea]. Available: <https://www.ibm.com/docs/es/was/9.0.5?topic=services-web>. [Último acceso: 24 05 2021].
- [16] NEXTECH, «¿Qué es ITIL?,» NEXTECH, 01 01 2021. [En línea]. Available: <https://nextech.pe/que-es-til-que-beneficios-tiene-til/>. [Último acceso: 07 06 2021].
- [17] Freshservice, «ITIL V4.0,» Freshservice, 01 01 2021. [En línea]. Available: <https://freshservice.com/es/til/til-v4/>. [Último acceso: 07 06 2021].
- [18] ORACLE, «Oracle Enterprise Resource Planning (ERP),» Oracle, 20 febrero 2021. [En línea]. Available: <https://www.oracle.com/erp/>. [Último acceso: 15 abril 2021].
- [19] ITIL VERSION 3, «ITIL VERSION 3,» Manual tecnico de fundamentos, 01 12 2010. [En línea]. Available: <https://es.scribd.com/doc/46054639/Manual-Tecnico-ITIL-v3-EN-ESPANOL>. [Último acceso: 2021 12 19].
- [20] Angular SHA1, «Angular SHA1,» TECHCLUB, 01 01 2021. [En línea]. Available: <https://techclub.tajamar.es/encryptar-desencryptar-con-angular/>. [Último acceso: 17 10 2021].
- [21] Amazon Web Service, «Que es NoSQL?,» Amazon, 01 01 2021. [En línea]. Available: <https://aws.amazon.com/es/nosql/>. [Último acceso: 27 10 2021].
- [22] Oracle, «Oracle,» El significado de base de datos relacional, 01 01 2021. [En línea]. [Último acceso: 11 01 2021].
- [23] Amazon Web Services, «Cloud computing with AWS,» 2021. [En línea]. Available: https://aws.amazon.com/what-is-aws/?nc1=h_ls. [Último acceso: 21 Noviembre 2021].

- [24] Microsoft, «What is Azure?,» 2021. [En línea]. Available: <https://azure.microsoft.com/en-us/overview/what-is-azure/>. [Último acceso: 22 Noviembre 2021].
- [25] Google Cloud, «Descripción general de Google Cloud,» 29 Noviembre 2021. [En línea]. Available: <https://cloud.google.com/docs/overview>. [Último acceso: 22 Noviembre 2021].
- [26] Vue, «Vue.js,» 2021. [En línea]. Available: <https://vuejs.org/>. [Último acceso: 25 Noviembre 2021].
- [27] React, «Empezando,» 2021. [En línea]. Available: <https://es.reactjs.org/docs/getting-started.html>. [Último acceso: 15 Noviembre 2021].
- [28] Angular, «FEATURES & BENEFITS,» 2021. [En línea]. Available: <https://angular.io/features>. [Último acceso: 25 Noviembre 2021].
- [29] Laravel, «The PHP Framework for Web Artisans,» 2021. [En línea]. Available: <https://laravel.com/>. [Último acceso: 26 Noviembre 2021].
- [30] Spring, «Spring Boot,» 2021. [En línea]. Available: <https://spring.io/projects/spring-boot>. [Último acceso: 26 Noviembre 2021].
- [31] Microsoft, «ASP.NET documentation,» 2021. [En línea]. Available: <https://docs.microsoft.com/en-us/aspnet/core/?view=aspnetcore-6.0>. [Último acceso: 26 Noviembre 2021].