

III. Bibliografía

III.1. Bibliografía

- Gil, C. (2014). Metodología en los sistemas y aplicaciones basadas en la web. Universidad de la Rioja. Rioja, Argentina.
- Rueda, J. (2006). Aplicación de la Metodología RUP para el desarrollo rápido de aplicaciones basado en el estándar J2EE. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería en Ciencias y Sistemas.
- Salamanca, D., & Morales, C. (2001). Diseño de un modelo de control para el sistema de gestión de facturación de la empresa nacional de telecomunicaciones TELECOM. Universidad de La Salle, División de Formación Avanzada, Maestría en Administración. Santa Fe de Bogotá, D.C., Colombia.
- Campos, A. (2018). Gestión en la implementación de un sistema CRM para mejorar la relación con clientes en una empresa de telecomunicaciones. Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ingeniería, Carrera de Ingeniería Informática y de Sistemas. Lima, Perú.
- Barbetti, C. (2015). Desarrollo e Implementación de un Sistema de Apoyo a la Gestión de Procesos de Conectic S.A.S. Universidad del Valle Sede Tuluá, Programa Académico Ingeniería de Sistemas. Colombia.
- Carrillo, A. (2020). Herramienta Multimedia de apoyo a la Enseñanza de la Metodología RUP de Ingeniería del Software. Universidad de Cienfuegos, Ministerio de Educación Superior. Cuba.
- Pérez, O. (2011). Cuatro enfoques metodológicos para el desarrollo de Software RUP – MSF – XP – SCRUM. Universidad Católica de Colombia. Colombia.
- Carbajo, A. (2016). Metodología cooperativa vs metodología expositiva-participativa. UNIVERSIDAD DE ALMERÍA. España.
- Peraire, C., Edwards, M., Fernandes, A., Mancin, E., & Carroll, K. (2007). The IBM Rational Unified Process for System z. International Technical Support Organization. U.S.A.
- Métodos y formas de organización del proceso de enseñanza-aprendizaje. Sus potencialidades educativas. (s. f.). [Diapositivas].
- Seijo Echevarría, B. M., Iglesias Morell, N., Hernández González, M., & Hidalgo García, C. R. (2017). Métodos de enseñanza: Definiciones y clasificaciones. En Estilos de aprendizaje y metodología de enseñanza adecuados para mejorar el proceso educativo (pp. 78-108).
- Robotiker. (2001). Guía Básica para la aplicación de las TICs en PYMES: Telecomunicaciones Básicas. Noviembre 2001.
- Chicote Valdivia, R. C., & Muñoz Tenorio, M. R. (2009). Sistema de Información para la Gestión de los Servicios en Empresa del Rubro de Telecomunicaciones. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima-Perú.
- Moreira Delgado, M. C. (2007). Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. Ciencias de la Información, 38(3), 13-24.
- Granadillo, E. D. L. H., Polo, L. L., & Coronell, L. P. (2017). Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría. Investigación e Innovación en Ingenierías, 5(2), 46-76.

- Zea, M., Chiquito, D. M., Romero, A. V., & del Río, J. A. J. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: Un análisis de los índices más relevantes: Customer satisfaction models: An analysis of the most relevant indices. RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA, 12(2), 146-178.
- Torres, L., & Santos, J. (2018). Del ciclo de vida del producto al ciclo de vida del cliente: Una aproximación hacia una construcción teórica del ciclo de vida del cliente. Revista investigación y negocios, 11(18), 100-110.
- Díaz Hernández, T. J. (2018). Propuesta metodológica para el diseño de modelo de servicio al cliente en empresas de telecomunicaciones basado en el esfuerzo óptimo usando herramientas de innovación. Aplicación en empresa de telecomunicaciones Centurylink Colombia (Master's thesis, Universidad de La Sabana).
- Verdesoto, G. J. Z. (2020). La gestión de relación con los clientes (CRM) en el desarrollo comercial de las empresas. Espíritu Emprendedor TES, 4(3), 49-64.
- Tosca Magaña, S., Mapén Franco, F. D. J., & Martínez Prats, G. (2021). Facturación electrónica como herramienta para aumentar la productividad de la empresa. Revista Investigación y Negocios, 14(23), 6-15.
- Pérez, M. G. A. (2021). Facturación electrónica un mecanismo de control para el cumplimiento tributario, caso sector carrocero. Revista de investigación aplicada en Ciencias Empresariales, 10(1).
- Cañas Zapata, I. L. (2023). Automatización de procesos de facturación.
- Rodríguez, A. A., & Vidal, A. R. F. (2002). Una panorámica de las telecomunicaciones. Pearson educación.
- Serna, D. A. A., & Rivera, Y. M. L. (2018). Dinámica de sistemas en la gestión de inventarios. Ingenierías USBMed, 9(1), 75-85.
- De Guevara, M. Á. L. (2020). Gestión de inventarios. UF0476. Tutor formación.
- Cisco. (2020). Network Life Cycle Approach.
- Pérez, D., & Furió, C. (2016). Facturación y cobro de servicios de telecomunicaciones: Proceso y herramientas. EPI, 44(3), 97-102.
- López, J. A. S., & Buitrago, J. D. H. (2018). Facturación y gestión de cobro en el sector de telecomunicaciones. Iniciativa Empresarial, 6(2), 85-99.
- Bonastre, O. (2014). Gestión de servicios de telecomunicaciones. Editorial UOC.
- Pacheco, J. A. (2016). Implementación de un proceso de servicio de campo en una empresa de telecomunicaciones. Universidad de Costa Rica.
- Espinoza, J. (2016). Análisis y mejora de la gestión del servicio de campo en una empresa de telecomunicaciones. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Mejía, G. R. (2019). Diseño de un modelo de gestión para el servicio de campo de una empresa de telecomunicaciones. Universidad Técnica de Ambato.
- Tanenbaum, A. S., & Wetherall, D. J. (2018). Redes de computadoras. Pearson Educación.

III.2. Webgrafía

- Amdocs Inc. Recuperado de <https://www.bnamericas.com/es/perfil-empresa/amdocs-inc-amdocs>
- G2. (s. f.). Reseñas de Ericsson BSCS iX. Recuperado de <https://www.g2.com/products/ericsson-bscs-ix/reviews>
- Lean Management. (s. f.). Metodología RUP: ¿Qué es?, ¿cuál es su objetivo y cómo se utiliza? Recuperado de <https://lean-management.site/rup/>
- Nument. (2020, 4 de febrero). Gestión comercial de clientes de telecomunicaciones con SysTelecom. Recuperado de <https://numenti.grupocibernos.com/blog/gestion-comercial-de-clientes-de-telecomunicaciones-con-systelecom>
- Lucidchart. (s. f.). Qué es el lenguaje unificado de modelado (UML). Recuperado de <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-el-lenguaje-unificado-de-modelado-uml>
- A7. (s. f.). Capítulo 4 Lenguaje UML [PDF]. Recuperado de <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/jspui/bitstream/132.248.52.100/175/7/A7%20Cap%C3%ADtulo%204.pdf>
- Flores, F. (2022, 22 de julio). ¿Qué es Visual Studio Code y qué ventajas ofrece? OpenWebinars. Recuperado de <https://openwebinars.net/blog/que-es-visual-studio-code-y-que-ventajas-ofrece/>
- IBM. (s. f.). ¿Qué es PostgreSQL? Recuperado de <https://www.ibm.com/mx-es/topics/postgresql>
- Simões, C. (2021, 27 de julio). ¿Qué es Node.js, y para qué sirve? ITDO. Recuperado de <https://www.itdo.com/blog/que-es-node-js-y-para-que-sirve/>
- ManzDev. (s. f.). ¿Qué es Vue.js? Recuperado de <https://lenguajejs.com/vuejs/introduccion/que-es-vue/>
- Kinsta. (2022, 19 de diciembre). ¿Qué es Express.js? Todo lo que Debes Saber. Recuperado de <https://kinsta.com/es/base-de-conocimiento/que-es-express/>
- Deyimar A. (2023, 11 de enero). ¿Qué es Bootstrap? – Una guía para principiantes. Hostinger. Recuperado de <https://www.hostinger.mx/tutoriales/que-es-bootstrap>
- Ecured. (s. f.). Enterprise Architect. Recuperado de https://www.ecured.cu/Enterprise_Architect
- Ecured. (s. f.). Visual Paradigm. Recuperado de https://www.ecured.cu/Visual_Paradigm
- Lucidchart. (s. f.). Las cuatro fases del ciclo de vida de la gestión de proyectos. Recuperado de <https://www.lucidchart.com/blog/es/las-cuatro-fases-del-ciclo-de-vida-de-la-gestion-de-proyectos>
- Mediavilla, E. (s. f.). Programación Orientada a Objetos. En Master de Computación II Modelos y Herramientas UML (p. X). Recuperado de https://www.ctr.unican.es/asignaturas/MC_OO/Doc/Casos_de_uso.pdf
- IBM. (2021, 3 de marzo). Descripción de especificación de caso de uso [Descripción]. Recuperado de <https://www.ibm.com/docs/es/engineering-lifecycle-management-suite/lifecycle-management/6.0.2?topic=cases-use-case-specification-outline>
- Lucidchart. (s. f.). Diagrama de secuencia. Recuperado de <https://www.lucidchart.com/pages/es/diagrama-de-secuencia>

- DiagramaUML. (s. f.). Diagrama de clases. Recuperado de <https://diagramasuml.com/diagrama-de-clases/>
- DiagramaUML. (s. f.). Actividades. Recuperado de <https://diagramasuml.com/actividades/>
- ESIC. (2018, enero). Modelo Entidad-Relación: Descripción y Aplicaciones. Recuperado de <https://www.esic.edu/rethink/tecnologia/modelo-entidad-relacion-descripcion-aplicaciones>
- Guinea Mobile. (2021, 5 de julio). La importancia de las telecomunicaciones. Recuperado de <https://guinea.pe/blog/importancia-de-telecomunicaciones/#:~:text=Las%20empresas%20de%20telecomunicaciones%20poseen,a%20cualquier%20parte%20del%20mundo>
- Aguilar, O. (2020, 3 de abril) Gestiona correctamente tu Control de Cobros y Pagos. Recuperado de <https://porcobrar.com/gestiona-correctamente-tu-control-de-cobros-y-pagos/>
- Creditforce. Sistemas de Cobranza vs Soluciones de Cobranza. Recuperado de <https://www.credit-force.com/sistemas-de-cobranza-y-soluciones-de-cobranza/#:~:text=Un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de,de%20diferentes%20m%C3%A9todos%20o%20estrategias>