



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA INFORMÁTICA PARA ENTREGA, SERVICIO Y SOPORTE  
DE TI EN LA EMPRESA MARKGLOB UTILIZANDO COBIT 5

CHAMBA RAMIREZ MARJORIE NATALIA  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA  
2019



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA INFORMÁTICA PARA ENTREGA, SERVICIO Y  
SOPORTE DE TI EN LA EMPRESA MARKGLOB UTILIZANDO  
COBIT 5

CHAMBA RAMIREZ MARJORIE NATALIA  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA  
2019



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXAMEN COMPLEXIVO

AUDITORÍA INFORMÁTICA PARA ENTREGA, SERVICIO Y SOPORTE DE TI EN LA  
EMPRESA MARKGLOB UTILIZANDO COBIT 5

CHAMBA RAMIREZ MARJORIE NATALIA  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

GONZALEZ SANCHEZ JORGE LUIS

MACHALA, 26 DE AGOSTO DE 2019

MACHALA  
26 de agosto de 2019

### Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado AUDITORÍA INFORMÁTICA PARA ENTREGA, SERVICIO Y SOPORTE DE TI EN LA EMPRESA MARKGLOB UTILIZANDO COBIT 5, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



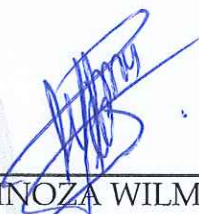
---

GONZALEZ SANCHEZ JORGE LUIS  
0703333898  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

CHIMARRO CHIPANTIZA VICTOR LEWIS  
0703703413  
ESPECIALISTA 2



---

ILLESCAS ESPINOZA WILMER HENRY  
0704128776  
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: viernes 23 de agosto de 2019 - 14:59

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** Marjorie Chamba.docx (D54780538)  
**Submitted:** 8/12/2019 7:50:00 AM  
**Submitted By:** jgonzalez@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, CHAMBA RAMIREZ MARJORIE NATALIA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado AUDITORÍA INFORMÁTICA PARA ENTREGA, SERVICIO Y SOPORTE DE TI EN LA EMPRESA MARKGLOB UTILIZANDO COBIT 5, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 26 de agosto de 2019



CHAMBA RAMIREZ MARJORIE NATALIA  
0706028388

**TÍTULO:**

**AUDITORÍA INFORMÁTICA PARA ENTREGA, SERVICIO Y SOPORTE DE TI  
EN LA EMPRESA MARKGLOB UTILIZANDO COBIT 5**

## RESUMEN

La auditoría informática es un proceso relevante para toda entidad corporativa que busca la competitividad, simplicidad y solvencia, gracias a que presta asistencia a un sinnúmero de tareas en forma eficiente e interdisciplinaria; además permite identificar vulnerabilidades, falencias o actividades automatizables por medios computacionales.

La empresa MarkGlob es una sociedad anónima orientada al desarrollo estratégico, publicidad, marketing digital e imagen de sus clientes, también incursiona en las campañas políticas, monitoreo de aceptación social, entre otras labores gestadas mediante las tecnologías de comunicación e información.

El presente estudio de caso tiene por objetivo analizar las mociones/prestaciones necesarias para las operaciones de MarkGlob por medio de las TIC`s; utilizando la metodología Cobit 5 desde la perspectiva explicativa aplicando la investigación documentada, para dar a conocer el estado de los activos informativos y que medidas pueden ser aplicables en la mejora de su infraestructura digital.

**Palabras Clave:** Auditoria informática, gestión, soporte, TIC`s, Cobit 5.

## ABSTRACT

The audit is a relevant process for the whole entity, the search, the competence, the simplicity and the solvency, thanks to the assistance and the countless tasks in an efficient and interdisciplinary way; It also allows to identify vulnerabilities, flaws or activities that can be automated by computational means.

The company MarkGlob is a public limited company oriented to the strategic development, advertising, digital marketing and image of its clients, also ventures into political campaigns, monitoring of social acceptance, among other tasks gestated through communication and information technologies.

The objective of this case study is to analyze the motions / benefits for the MarkGlob operations through ICT`s; Using the Cobit 5 methodology from the explanatory perspective applying the documented research, to let us know the status of the information assets and the measures that can be applied in the improvement of its digital infrastructure.

**Keywords:** Computer audit, management, support, TIC`s, Cobit 5.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA .....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN .....	2
ABSTRACT.....	2
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	3
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	4
ÍNDICE DE CUADROS .....	4
1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. DESARROLLO.....	6
2.1 Satisfacer necesidades de la empresa .....	6
2.2 Seguridad:.....	7
2.3 Gerencia:.....	7
2.4 Comunicación: .....	7
2.5 Activos y pasivos monetarios: .....	7
2.6 Trabajos: .....	7
2.7 Cubrir la empresa en todos sus aspectos.....	8
2.7.1 Publicidad:.....	8
2.7.2 Producción audiovisual:.....	8
2.7.3 Relaciones públicas: .....	8
2.7.4 Medios:.....	8
2.7.5 Branding .....	8
2.7.6 Planning: .....	9
2.7.7 BTL:.....	9
2.8 Aplicar un marco de referencia único.....	9
2.9 Realizar un enfoque holístico .....	9
2.10 Separar gestión de gobierno .....	9
2.11 Análisis:.....	9

2.12 Fundamentación Teórica .....	10
2.12.1 Auditoria Informática .....	10
2.12.2 Marketing Digital .....	10
2.12.3 COBIT 5 .....	11
2.12.4 Estrategias de mercado .....	11
2.12.5 Gestión de tic en procesos empresariales .....	12
2.12.6 MarkGlob.....	13
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	13
4. REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS .....	14

### **ÌNDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1. Análisis posicional de la aceptación política en la elección de autoridades seccionales .....	7
Ilustración 2. Estructura Organizacional de MarkGlob .....	8
Ilustración 3. Esquematización de la auditoria informática .....	10
Ilustración 4. Principios de la metodología COBIT 5 .....	11
Ilustración 5. Modelo de gobierno/gestión de Tic`s en una institución.....	12
Ilustración 6. Logo de la empresa MarkGlob .....	13

### **ÌNDICE DE CUADROS**

Cuadro 1. Gestiones y actividades para soportar TIC`s en MarkGlob.....	6
--	---

## 1. INTRODUCCIÓN

La sociedad del conocimiento se basa en la libre transferencia de saberes e integrar exitosamente las potencialidades digitales mediante sistemas informáticos; hoy en día toda entidad pública o privada maneja grandes bancos de datos, vía internet, sustenta servicios en plataformas web u otros entornos virtuales al realizar tareas de logística e interacción con la comunidad.

El desempeño organizacional encaminado hacia la competitividad, despunte en el mercado depende en gran medida de la capacidad empresarial para incorporar las TIC`s como eje en el desarrollo, gracias a que permiten optimizar procesos, control dinámico de las finanzas, análisis de mercado en tiempo real e identificar tanto oportunidades como falencias en la gestión interna; siendo un mecanismo holístico para la evolución en cualquier tipo de negocio.

La auditoría informática es una ciencia interdisciplinaria que tiene como misión diagnosticar las vulnerabilidades en seguridad informática y de la información para brindar calidad, disponibilidad, e integridad a los datos.

También es una necesidad de las instituciones para gestionar en forma eficaz las cualidades de las TIC`s, armonizando el costo/beneficio a favor del cumplimiento de sus objetivos estratégicos (Soto, Millán, & Garfias, 2017).

El gobierno de las TIC`s comprende las actividades, administración de recursos monetarios, tangibles e intangibles para hacer uso de las bondades computacionales; mientras que la gestión de las TIC`s son las responsabilidades, políticas, nociones, controles e implementos necesarios al emplear correctamente las TIC`s a favor del desarrollo empresarial.

Según Espinoza, Abad y Pinos (2017), la metodología Cobit 5 es un estándar internacional encargado de caracterizar los criterios más relevantes, al auditar una organización convergiendo en medir las necesidades insatisfechas en gobierno-gestión de TIC`s, con la finalidad de proponer controles, medidas, políticas e inferencias estrategias para mejorar su rendimiento y mantener las amenazas a un nivel aceptable.

Al resolver el caso se aplica la metodología cualitativa, mediante un análisis comparativo de los criterios técnicos compilados en la revisión literaria; se concatena los saberes cognitivos con las inferencias práctica de la auditoria de sistemas para proponer la mejor solución posible desde la postura del autor.

La documentación competente pretende describir los procesos que realiza la empresa MarkGlob al gestar las TIC`s como su plataforma operativa; cuales controles o servicios aplica, como gestiona sus bondades e influencia sobre su estructura organizacional, abordado desde una perspectiva conceptual y exploratoria bajo la premisa del autor.

## 2. DESARROLLO

Los hallazgos dirimidos en la indagación tanto teórica, como práctica a la empresa MarkGlob para dar a conocer su estado en la gestión de TIC`s e interrelaciones con el medio local bajo las conjeturas de seguridad, eficiencia e integridad.

**Cuadro 1.** Gestiones y actividades para soportar TIC`s en MarkGlob

TIC`s	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
Ordenadores/celulares	Compra/mantenimiento	Comunicación interna, chat instantáneos, uso de TIC`s laborales
Software de diseño Gráfico/audiovisual	Compra y financiamiento De equipos/servicios Informáticos	Mejora las cualidades creativas y optimiza procesar los trabajos
Sitio web y redes Sociales	Compra de dominio, diseño web, publicación De contenidos	Comunicación social e interacción con el mercado
Herramientas gerenciales Software de análisis Estadístico/asistencia creativa	Licencia de programas Para facilitar las tareas, Capacitación y actualización del sistema	Controlar, administrar e integrar herramientas al procesar datos
Red W-LAN, antivirus Respaldo en la nube Escritorios virtuales	Contratos de internet, Inversión en Cisco, redes internas/servicios cloud	Utilizar recursos web, internet, portar información a cualquier junta, seguridad de datos

**Fuente:** Elaboración Propia

En virtud de la metodología Cobit 5, el análisis se descompone en los siguientes pasos:

### 2.1 Satisfacer necesidades de la empresa

Marketing: La marca debe interactuar con sus clientes, socios, políticos, colegas; mantener una imagen aceptable en el medio, para ello emplea las redes sociales como Facebook, Twiter, Linkedin, sitios web e Instagram.

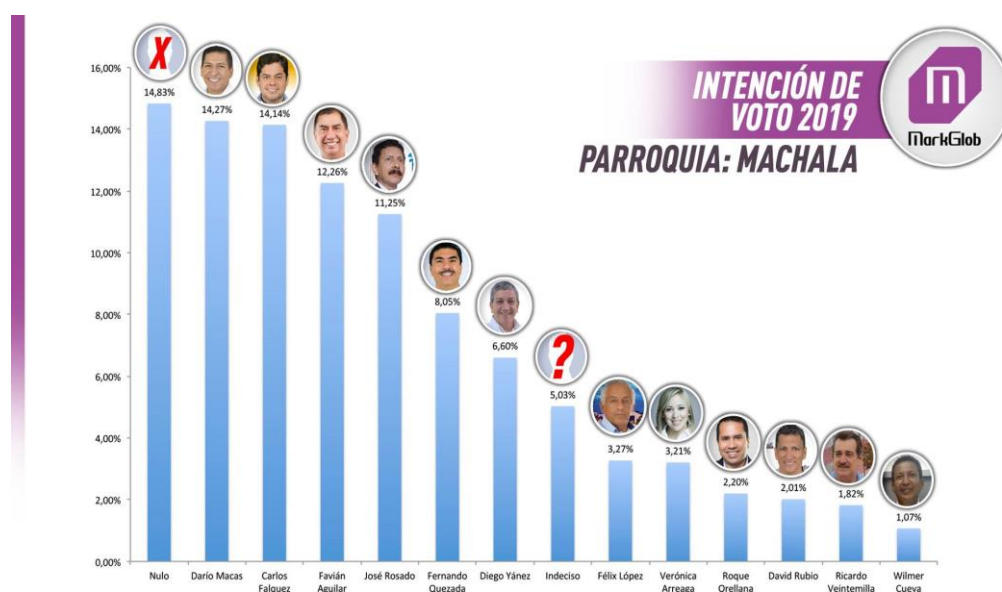
**2.2 Seguridad:** La empresa cuenta con personal especializado en ingeniería de sistemas, que se encarga de implementar controles lógicos, diseñar normativas internas, cámaras de vigilancia y preparar al personal para responder ante eventualidades.

**2.3 Gerencia:** Administrar es un proceso complejo, se cuenta con escritorios virtuales, monitoreo de tareas via internet, transacciones online, pagos en efectivo, análisis de los proyectos y coordinación interna gracias a una logística horizontal.

**2.4 Comunicación:** El uso de chat como wasap, Facebook, video conferencia, sitios web, correos, entre otros medios digitales al facilitar intercambio de información tanto con el personal como los clientes.

**2.5 Activos y pasivos monetarios:** Verificar estados de cuenta, acciones bancarias, control de caja chica, cuadrar balances, medir utilidades e integrar medios electrónicos para sintetizar información financiera en forma sistemática.

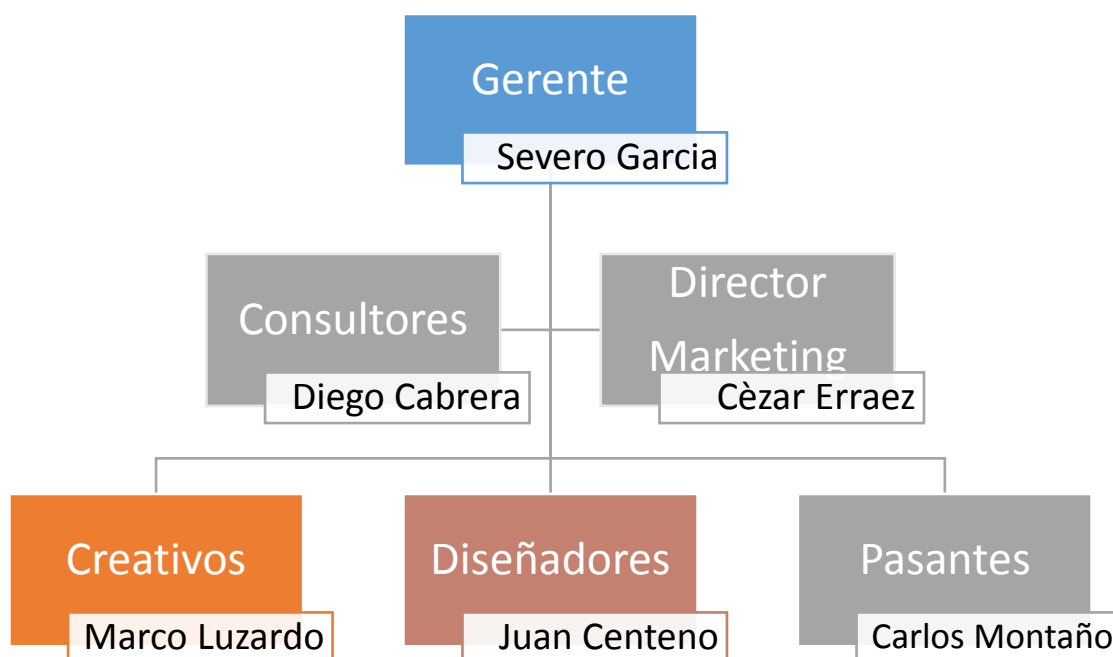
**2.6 Trabajos:** Comprende el uso de varias TIC`s, desde la presentación de ideas, trato al cliente, exposición de propuestas, negociación, estudio de mercado, planificación, diseño de imagen, campañas publicitarias y más; debido a que el marketing es un proceso interdisciplinario soportado en las TIC`s, pero no son más que un medio al potenciar las cualidades del cliente en respuesta a sus necesidades estratégicas.



**Ilustración 1.** Análisis posicional de la aceptación política en la elección de autoridades seccionales

**Fuente:** (MarkGlob, 2018)

## 2.7 Cubrir la empresa en todos sus aspectos



**Ilustración 2.** Estructura Organizacional de MarkGlob

**Fuente:** (MarkGlob Comunicación & Mercade , 2018)

Los servicios que brinda la empresa estudiada y son soportados por las bondades TIC`s son:

**2.7.1 Publicidad:** Nuestro trabajo con mucha responsabilidad, nuestra creatividad siempre a beneficio de nuestros clientes

**2.7.2 Producción audiovisual:** Una buena manera de proyectar alguna idea, algún pensamiento, nosotros le garantizamos producción profesional.

**2.7.3 Relaciones públicas:** Es importante que su nombre esté por lo alto, la imagen pública de una persona o marca es su carta de presentación ante el mundo. Estudiaremos su condición ante la sociedad, su competencia y manejaremos cada uno de los pasos que tenga que dar

**2.7.4 Medios:** Porque no hay mejor manera de ser eficiente que la correcta planificación para colocar su marca en los medios, nuestra tarea de buscar medios que vayan acorde a sus necesidades

**2.7.5 Branding:** Sin un buen diseño de marca, no hay identidad, construimos estratégicamente su marca, mediante estudios, elementos visuales y un nombre que pueda vender en cualquier parte del mundo

**2.7.6 Planning:** Sin investigación no hay una correcta planificación, es por eso que analizamos detalladamente toda la información del mercado y conocemos al consumidor, siendo así esto la base para la elaboración de estrategias efectivas para que pueda competir y así lograr sus objetivos

**2.7.7 BTL:** Lo novedoso muchas veces es más efectivo, nuestro departamento creativo tiene la capacidad de crear estrategias publicitarias fuera de lo común. Es por eso que en esta sección se cuenta con herramientas útiles al crear impacto ante el consumidor (MarkGlob, 2013).

## **2.8 Aplicar un marco de referencia único**

La suma de esfuerzos está encaminada a implementar la filosofía de mejora continua, bajo los pretextos de COBIT 5, normativa ISO, y nociones internas para cumplir los objetivos estratégicos.

## **2.9 Realizar un enfoque holístico**

Políticas Internas y normas de seguridad

Planeación de inversiones

Auditorias para soporte de TIC`s, seguridad informática, estado de la empresa

Flujos de activos/pasivos/caja

Innovación, estudio de mercado, alianzas

## **2.10 Separar gestión de gobierno**

Gestión: Es planificar, identificar, satisfacer necesidades, monitorear, políticas de control interno, mantener y adquirir infraestructura informática.

Gobierno: Es el conjunto de procesos para medir, valorar y direccionar las TIC`s en el cumplimiento de las metas institucionales; a diferencia del gobierno esta interviene en el overhead de la empresa, sanciones, prestación de servicios e implementar correcciones para mejorar el desempeño.

## **2.11 Análisis:**

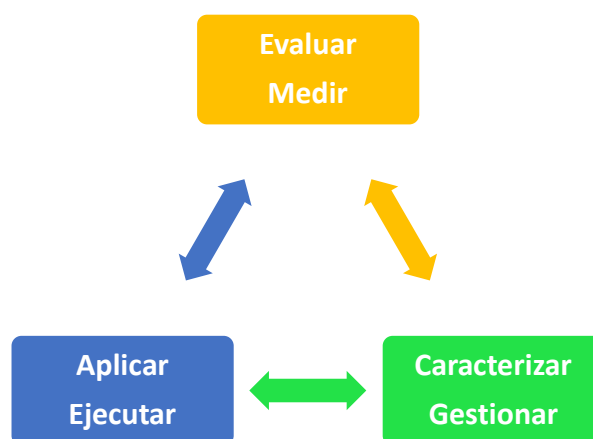
En términos generales, MarkGlob emplea eficientemente las TIC`s, les brinda soporte técnico, financiero y holístico al interactuar en todos los aspectos de la empresa; la versatilidad al conjugar seguridad/velocidad al ejecutar procesos ofimáticos o tareas en la net les da una ventaja competitiva, gracias a que a la vez que mejoran los servicios disminuyen costos; también es relevante denotar a las herramientas virtuales como un eje de cambio que amalgama las potencialidades inherentes de su personal corporativo.

## 2.12 Fundamentación Teórica

Es la argumentación de la temática en base a criterios teóricos de varios autores en la misma línea de investigación, también se explican las terminologías afines al caso de estudio en forma clara y concisa.

### 2.12.1 Auditoría Informática

Conjuga procesos orientados a preservar la seguridad de una organización, optimizar su estructura funcional, gestionar eficazmente sus departamentos a través de las TCI's y realizar evaluaciones mediante controles lógicos/físico para planificar el desarrollo de la empresa en forma ordenada y progresiva, implementando una retroalimentación continua de sus resultados estratégicos, financieros, sociales e inferir a tiempo las debidas correcciones (Arcentales-Fernández & Caycedo-Casas, 2017).



**Ilustración 3.** Esquematización de la auditoría informática

**Fuente:** Elaboración Propia

La auditoría es el eje de la investigación, puesto que se interrelaciona con la gerencia, organización, control de activos y seguridad; siendo las nociones claves en toda empresa.

### 2.12.2 Marketing Digital

Es un nuevo paradigma de las empresas, debido la necesidad inherente del hombre a convivir en comunidad nacen en internet centros temáticos, donde los usuarios comparten información, identifican requerimientos comunes y deciden qué servicios adquirir; por lo tanto todas las estrategias publicitarias que relacionan sociedad-empresa por medios lógicos o contenido audiovisual son *marketing* de la era contemporáneo, también es un método competitivo al tener un amplio alcance, versatilidad e integrar clientes basado en un estudio de mercado por redes sociales (Cadena-Silva, Mielles-Bachicoria, & Intriago-Vera, 2018).



### 2.12.3 COBIT 5

Es un conjunto de filosofías para auditar una empresa, analizar todo el entorno organizacional, informático, gerencial, financiero e integral en forma sistemática; converge en un modelo disciplinario para identificar, planificar, gestionar, ejecutar/adquirir y monitorear las actividades en forma continua, bajo la meta de lograr los objetivos institucionales. En la *ilustración 2* se aprecia los principios de Cobit en su 5ta edición.



**Ilustración 4.** Principios de la metodología COBIT 5

**Fuente:** (León-Acurio, Mora-Aristega, Huilcapi-Masacon, & Armijos-Maya, 2018)

### 2.12.4 Estrategias de mercado

Es un conjunto de tácticas, pasos, convenios, alquiler de servicios y gestión de recursos para lograr una posición favorable/reconocida en el mercado, dando a la empresa una imagen corporativa confiable para ser la primera al momento de elegir sus honorarios. En el contexto del marketing digital y sociedad globalizaba se demanda el uso de outbound e inbound marketing para redes sociales, emplear herramientas SEO (Posición en sitios web), display app, anuncios multimedia o banners publicitarios; también testeo permanente del mercado para retroalimentar las acciones a la respuesta de su marca en forma dinámica/oportuna (Andrade Yejas, 2016).

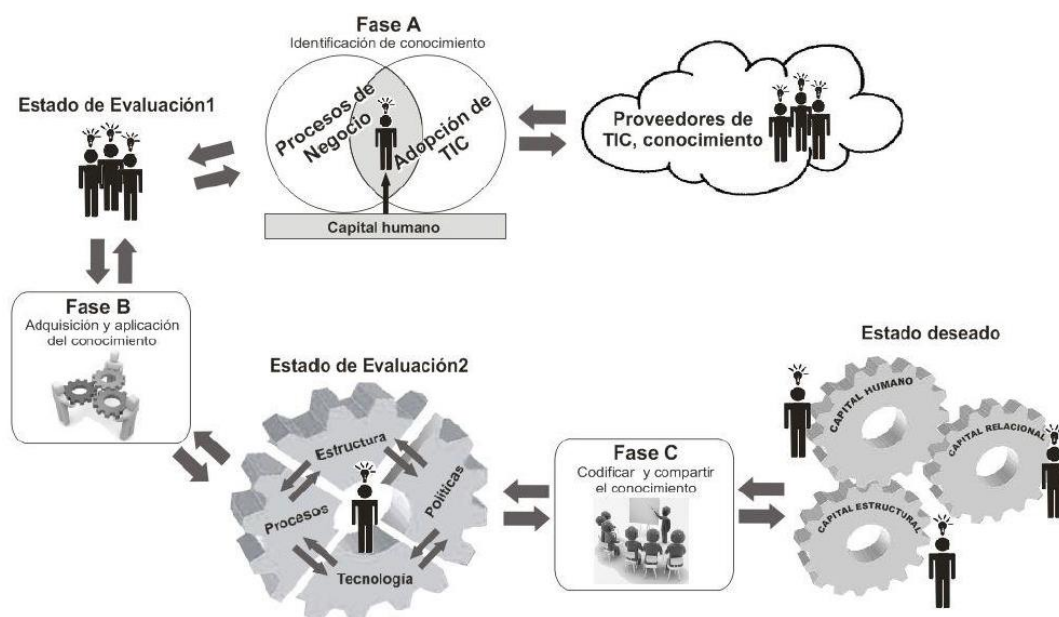
La conducta del consumidor en la cultura digital, es un paradigma tanto psicosocial como estratégico, debido a que no basta con idear campañas publicitarias con medios audiovisuales llamativos, sino inferir en las decisiones de las masas en forma subjetiva, analizar sus necesidades y a través del marketing digital darles la información oportuna, al satisfacer sus deseos; esto ha inspirado a numerosas empresas migran a la comercialización electrónica influyendo en forma masiva, gestando su marca en las

redes sociales; a su vez invierten en softwares gerenciales para mantener una perspectiva amplia del mercado sin descuidar las medidas de la competencia e implicaciones legales/éticas (Guaña-Moya, Quinatoa-Arequipa, & Pérez-Fabara, 2017).

### 2.12.5 Gestión de tic en procesos empresariales

El gobierno de TIC`s es un eje transversal en el desarrollo de todas las actividades, involucra a empleados, relaciones con los clientes, responsabilidad social, políticas internas y auditorias para identificar vulnerabilidades; generalmente al gestar tecnologías informáticas en una empresa se parte de una línea base contratando a personal especializado para evaluar e implementar las medidas necesarias, además de diseñar apreciaciones capaces de maximizar las potencialidades innatas de la empresa, mantener una cultura interna de superación constante, planificar congresos/reuniones estratégicas al actualizar conocimientos, finalmente permite analizar los resultados en forma consensuada e integrar dichas consideraciones en la gerencia.

El cambio tecnológico gestado en sistemas informáticos en sí constituye un avance global en la sociedad; pero es muy importante al afectar la estructura, conducta e interrelaciones dentro de una empresa, siendo de carácter simbiótico con las actividades del ser humano y por lo tanto una derivación social inherente a las metas de rentabilidad, competitividad e integrar consideraciones capaces de sintonizar las ventajas/desventajas de las TIC`s al alcance del overhead de una entidad corporativa (Cano-Pita, 2018).



**Ilustración 5.** Modelo de gobierno/gestión de Tic`s en una institución

**Fuente:** (León-Moreno, Cadena-Badilla, & Vega-Robles, 2018).

### **2.12.6 MarkGlob**

Es una empresa de Asesores Comerciales, situada en la ciudad de Machala, funcionando desde el año 2013, gracias al emprendimiento de Severo García; con la idea de atender y satisfacer las necesidades de muchas marcas a nivel local y nacional.

Los objetivos de la empresa son:

- Crear y mejorar la imagen corporativa de nuestros clientes, diseñando cada detalle y hacer efectiva su aplicación
- Dar vida a las ideas de nuestros clientes y plasmarlas en el mercado
- Ser la empresa preferida por los clientes y trabajadores
- Ser líderes en el mercado y mantenernos en esa posición



**Ilustración 6.** Logo de la empresa MarkGlob

**Fuente:** (MarkGlob, 2013)

### **3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En función de las opiniones vertidas en el presente documento, se finaliza concluyendo lo siguiente:

La gestión de TIC's es un plano donde la empresa se desenvuelve e interactúa con la sociedad, gracias a que analiza todas las necesidades insatisfechas u optimiza los procesos o tareas mediante plataformas digitales; facilita las relaciones tanto internas como externas; además propone medidas disciplinarias al implementar controles, políticas y normativas en el uso adecuado de las cualidades informáticas como herramientas institucionales.

MarkGlob es una marca reconocida en el mercado local, llegando a diseñar campañas publicitarias para toda una gama de industrias hasta figuras políticas que derogan su imagen, marketing e inferencias estadística a dicha entidad; su principal eslogan es la

planificación estratégica como un proceso evolutivo hacia la superación de sus clientes, siendo pionera en empoderar la creatividad, dialogo, e integrar nuevas concepciones en el neo marketing.

Las TIC`s que emplea generalmente son softwares de diseño audiovisual, redes sociales, radiodifusión, análisis tabulación de datos, gestores de contenido, telefonía, chats instantáneos, sitios web, ordenadores y otros medios logísticos capaces de conectarse a internet; no obstante, su potencial está en la forma creativa e innovadora que lo usan para adecuar sus estrategias, resaltando a la parte humana como mecanismo vital en toda empresa exitosa.

La empresa ha combinado exitosamente las necesidades laborales, con los medios informáticos, destacando que el liderazgo/creatividad son sus activos principales en torno a ellos se distribuyen las bondades cloud computing, como sustento para facilitar sus tareas o automatizar procesos administrativos, gerenciales e investigaciones en el campo de la mercadotecnia.

#### **4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Andrade Yejas, D. A. (2016). Estrategias de marketing digital en la promoción de Marca Ciudad. *Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 80*, 59-72.
- Arcentales-Fernández, D. A., & Caycedo-Casas, X. (2017). Auditoría informática: un enfoque efectivo. *Dominio de las Ciencias Vol. 3*, 157-173.
- Cadena-Silva, A. V., Mieles-Bachicoria, S. F., & Intriago-Vera, J. V. (2018). Aproximación al uso de las redes sociales en internet desde una revisión teórica. *Dominio de las Ciencias Vol. 4, núm. 1*, 65-69.
- Cano-Pita, G. E. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias Vol. 4, núm. 1*, 499-510.
- ECHEVERRY, C. E., TRUJILLO, M. L., & DUQUE, F. J. (2017). GOBIERNO Y GESTIÓN DE TI EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS. *AD-minister Nº. 31*, 75-92.
- Espinoza, J. J., Abad, C. R., & Luis Fernando Pinos Castillo, y. O. (2017). Sistema cobit en los procesos de auditorías de los sistemas informáticos. *REVISTA CIENCIA E INVESTIGACIÓN VOL. 2, NO. 8*, 65-68.
- Guaña-Moya, E. J., Quinatoa-Arequipa, E., & Pérez-Fabara, M. A. (2017). Tendencias del uso de las tecnologías y conducta del consumidor tecnológico. *Ciencias Holguín, vol. 23, núm. 2*, 1-17.

- Ladino-Luna, G. M.-M. (2018). El Método Científico como Alternativa Didáctica de Educación en Valores para Escuelas. *Formación Universitaria Vol. 11 No 5.*, 3-10.
- León-Acurio, J. V., Mora-Aristega, J. E., Huilcapi-Masacon, M. R., & Armijos-Maya, A. d.-H. (2018). COBIT como modelo para auditorías y control de los sistemas de información. *Polo del Conocimiento (Edición núm. 18) Vol. 3, No 4*, 17-36.
- León-Moreno, F. J., Cadena-Badilla, J. M., & Vega-Robles, R. A. (2018). Aplicación De Un Modelo Basado En La Gestión Del Conocimiento Para Mejorar El Nivel De Aprovechamiento De Las Tic. Estudio De Caso En Una Pyme Mexicana. *European Scientific Journal Vol.14, No.10*, 270-283.
- LinKed in. (2018). *MarkGlob Comunicación & Mercadeo*. Obtenido de Empleados en MarkGlob Comunicación y Mercadeo: <https://ec.linkedin.com/company/markglob-comunicaci%C3%B3n-mercadeo>
- MarkGlob. (2013). *MarkGlob: Marketing + Planificación*. Obtenido de Nosotros: <http://www.markglob.com/nosotros.html>
- MarkGlob. (Febrero de 2018). *Facebook*. Obtenido de MarkGlob: <https://www.facebook.com/MarkGlobAC/photos/rpp.579391138757131/2467754456587447/?type=3&theater>
- Pulido Polo, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción, vol. 31, núm. 1*, 1137-1156.
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 82*, 1-26.
- Sánchez Limón, M. L., & De la Garza Cárdenas, M. H. (2018). Tecnologías de información y desempeño organizacional de las pymes del noreste de México. *Revista Venezolana de Gerencia, vol. 23, núm. 82*.
- Soto, M. d., Millán, N. d., & Garfias, M. S. (2017). La Auditoría Informática en las organizaciones. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación en Iberoamérica Vol.4 No.8*.