

RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN DE ESG

Resiliencia cibernética y rendimiento del usuario final

Fecha: marzo de 2022 **Autor:** Dave Gruber, analista principal de ESG

RESUMEN: La resiliencia cibernética es un requisito esencial para cualquier empresa. Dado que las empresas se enfrentan a mayores probabilidades de ataques debido a que los usuarios trabajan desde cualquier lugar, las empresas deben invertir en estrategias sólidas para reducir el riesgo y evitar interrupciones para los trabajadores. En una nueva investigación de ESG, se descubrió que las inversiones en resiliencia cibernética son aún más valiosas que lo que se pensó anteriormente: además de minimizar el riesgo, son fundamentales para innovar y prosperar en un mundo donde todo puede hacerse desde cualquier lugar.

Visión general de la investigación

Las funcionalidades mejoradas de la resiliencia cibernética ayudan a reducir el riesgo. Pero ¿el nivel de solidez de la resiliencia cibernética de una empresa también fomenta la innovación y el logro de un mayor éxito en el negocio?

Para responder esta pregunta, ESG llevó a cabo una encuesta a 750 tomadores de decisiones de TI y, luego, segmentó a los encuestados en etapas de resiliencia cibernética (consulte el gráfico a la derecha). Esta clasificación se basó en las respuestas de los encuestados a cuatro preguntas sobre su empresa. Cada una de estas preguntas representa una característica de una empresa preparada (es decir, un atributo de una empresa altamente resiliente) en términos de los equipos implementados para protegerla, el financiamiento de tecnologías para moderar el riesgo o el enfoque de la empresa en minimizar el riesgo externo.

- ¿Cómo describiría el nivel del personal del equipo de seguridad cibernética?
- ¿Cómo describiría el nivel de las habilidades del equipo de seguridad cibernética de su empresa?
- ¿Cómo describiría la inversión en productos y servicios para proteger los sistemas, aplicaciones y datos de su empresa?
- ¿Su empresa audita o inspecciona la seguridad de sus partners o proveedores de TI?



Solo se consideró como preparadas a las empresas que informaron que no tienen vacantes en su equipo de seguridad, que este equipo no tiene falencias en habilidades problemáticas, que la empresa financia las tecnologías de seguridad de manera óptima y que la empresa audita formal y rigurosamente el riesgo externo. Aquellas empresas que cuentan con 2 o 3 de estos atributos se consideraron vulnerables, mientras que aquellas con uno de estos atributos o ninguno de ellos se consideraron expuestas.

Según los datos, solo se clasificó como preparadas con el nivel más alto de solidez de resiliencia cibernética al 10 % de las empresas representadas.

Al comparar el rendimiento tecnológico y comercial de manera cuantitativa y cualitativa en estos grupos, la investigación demostró que una mayor resiliencia cibernética se correlaciona con un mejor tiempo de actividad del servicio de TI, una detección de incidentes y respuesta más rápidas, un mejor tiempo de actividad del servicio de TI, una mayor satisfacción del usuario final, una innovación organizacional más ágil y una perspectiva comercial más positiva. En la investigación, también se proporciona un plan de trabajo empírico que deben seguir las empresas para mejorar sus propias funcionalidades y resultados. En este informe de resumen de la investigación, se destacan las prácticas que las empresas deben considerar para su entorno de dispositivos de usuario final a fin de mejorar la solidez de su resiliencia cibernética.

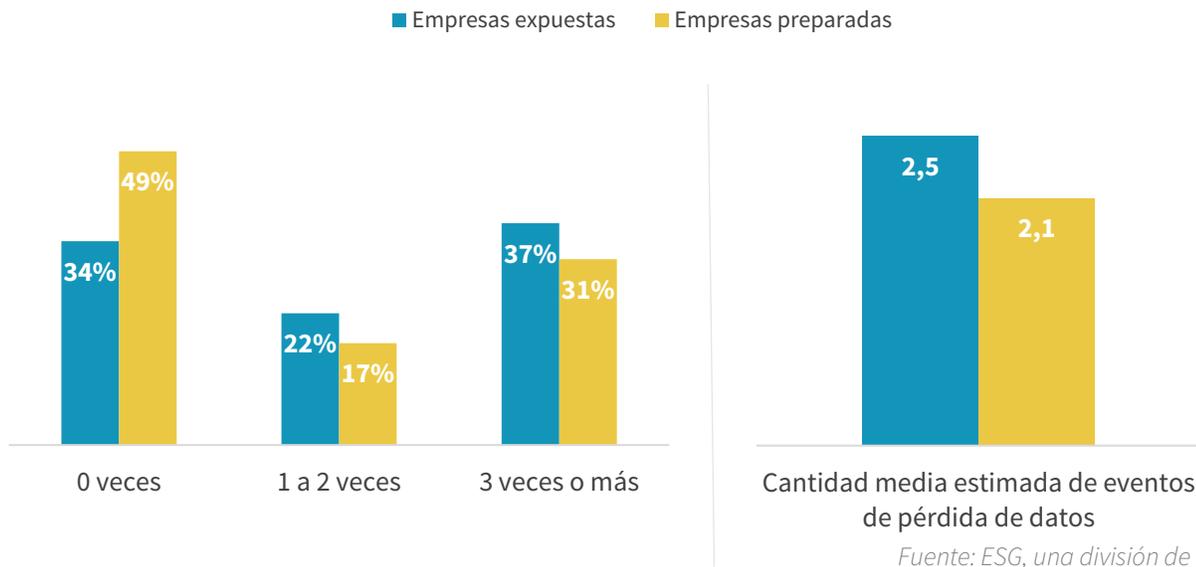
Seguridad de dispositivos de usuario final y su impacto en las empresas con resiliencia cibernética

ESG descubrió varias diferencias clave entre las empresas preparadas y las empresas con niveles más bajos de solidez de resiliencia cibernética específicas para su valor y uso de la seguridad de los dispositivos de usuario final en toda la fuerza de trabajo híbrida y moderna. Específicamente, ESG descubrió lo siguiente:

- Las empresas preparadas tienen un **44 % más de probabilidades** de informar que no hay pérdida de datos debido a la vulneración de dispositivos en los últimos 12 meses (consulte la Figura 1).
- Las empresas preparadas tienen **casi 2 veces más probabilidades** que las empresas expuestas de informar que menos del 1 % de sus usuarios sufrieron un problema de seguridad que requirió volver a crear imágenes de dispositivos. Como resultado, las empresas preparadas tienen un **44 % más de probabilidades** de informar que no hay pérdida de datos debido a la vulneración de dispositivos en los últimos 12 meses.
- Las empresas preparadas, en promedio, **reducen el margen de sus dispositivos sin protección en un 33 %**.

Figura 1. Las empresas con resiliencia cibernética sufren menos pérdida de datos debido a la vulneración de dispositivos

En los últimos 12 meses, ¿en cuántas ocasiones su empresa sufrió la pérdida o filtración de información confidencial debido a una infección de malware o a otra vulneración de laptop o computadora de escritorio? (Porcentaje de encuestados)

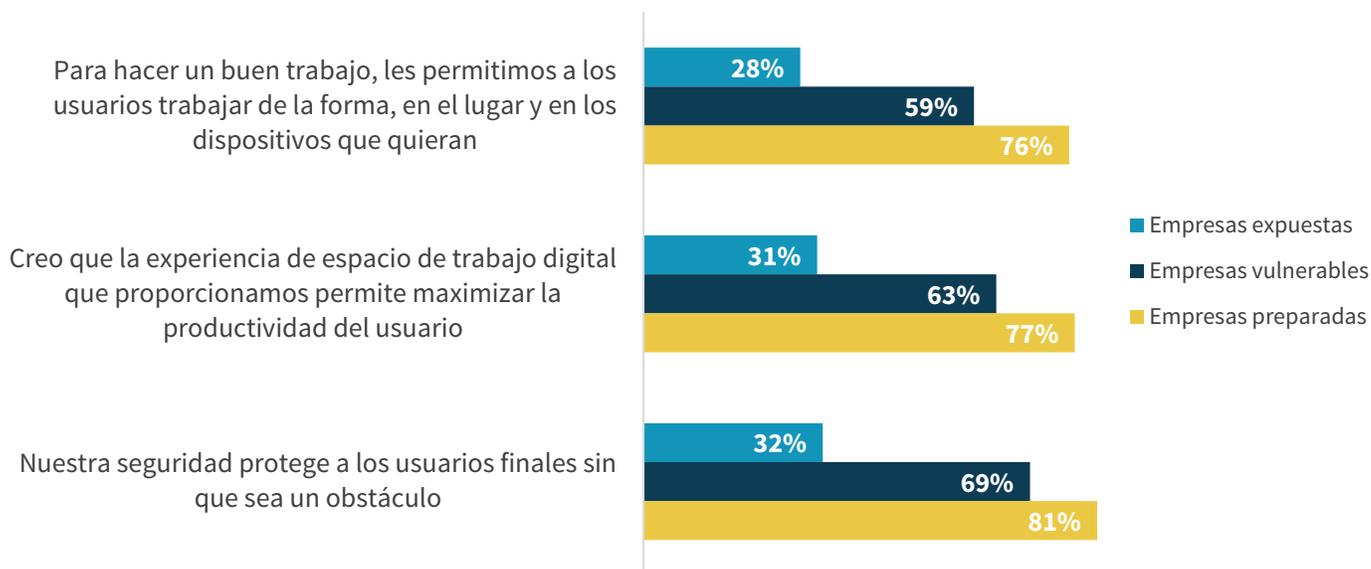


Las empresas preparadas reportan más trabajadores satisfechos

Las empresas preparadas informan que realizan un mejor trabajo, lo que brinda a los trabajadores la opción de trabajar en el lugar y en el momento en que elijan, lo que da lugar a puntajes de satisfacción más altos para las experiencias de trabajo digital. Específicamente, ESG descubrió que las empresas preparadas tienen **2,7 veces más probabilidades** de considerar que hacen un buen trabajo, lo que permite que los trabajadores realicen sus tareas en el lugar y con los dispositivos que elijan (consulte la Figura 2).

Figura 2. La resiliencia cibernética genera trabajadores más productivos

Califique qué tan de acuerdo está con las siguientes declaraciones. (Porcentaje de encuestados que seleccionaron “Totalmente de acuerdo”)



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

El vínculo entre la resiliencia cibernética y la satisfacción del usuario final

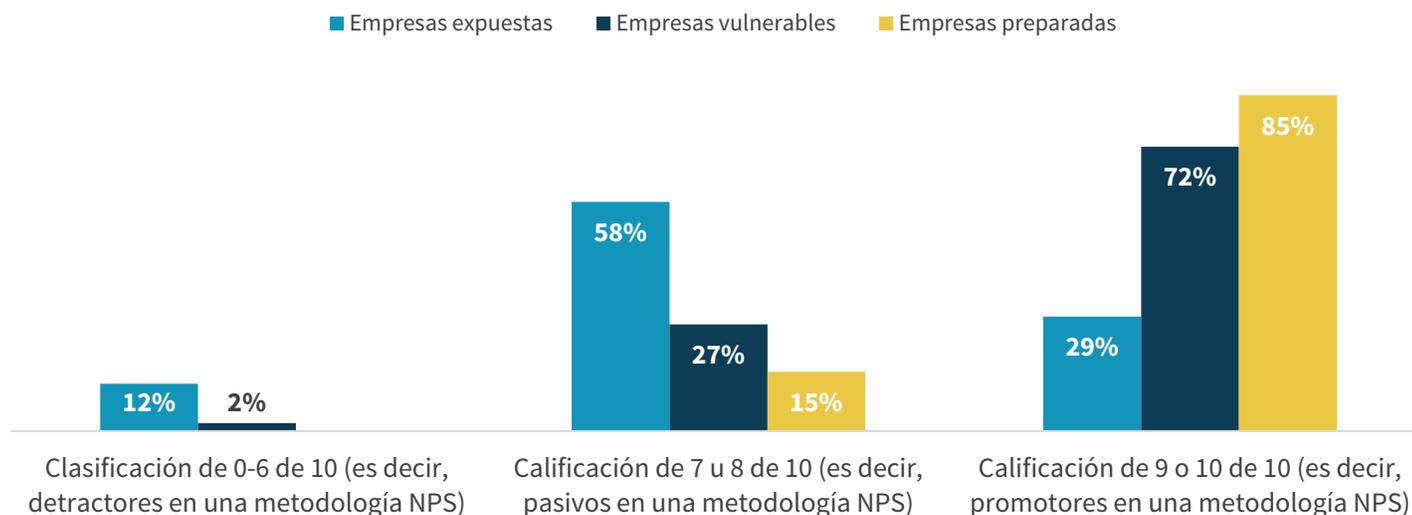
Cuando los trabajadores tienen la libertad de trabajar dónde y cómo quieran sin problemas, pueden mantenerse enfocados en los objetivos principales de la empresa. En la investigación, se demuestra que los trabajadores de las empresas preparadas dan a sus equipos de TI un **puntaje de satisfacción 5 veces mayor** que los usuarios de las empresas expuestas con respecto a habilitar la experiencia de trabajo digital (en función de una metodología NPS) (consulte la Figura 3).¹

Los usuarios de las empresas preparadas dan a sus equipos de TI un puntaje de satisfacción 5 veces más alto que los usuarios de las empresas expuestas.

¹ El 85 % de las empresas preparadas afirma que sus usuarios finales son “promotores”, lo que da a su experiencia de trabajo digital una calificación de 9 o 10, mientras que el 0 % indica que sus usuarios finales son “detractores”, lo que da como resultado un NPS de +85 para el grupo de empresas preparadas. Por el contrario, solo el 29 % de las empresas expuestas indica que sus usuarios finales son “promotores”, mientras que el 12 % son “detractores”, lo que da como resultado un NPS de +17 para el grupo de empresas expuestas.

Figura 3. La resiliencia cibernética genera trabajadores más satisfechos

En términos generales, ¿cómo categorizaría el nivel de satisfacción de los usuarios finales de su empresa con respecto a su experiencia general con el espacio de trabajo digital?
(Porcentaje de encuestados)



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

La gran verdad

Las inversiones en resiliencia cibernética son una necesidad dadas las funciones críticas que desempeñan los equipos de TI y seguridad en toda la empresa. Como consecuencia de la creciente cantidad de amenazas, la resiliencia cibernética ya tiene una prioridad alta en todas las empresas.

Sin embargo, en esta investigación de ESG, se descubrió que el valor de la resiliencia cibernética proporcionado a través de la seguridad intrínseca va mucho más allá de la minimización del riesgo operacional. Las inversiones en resiliencia cibernética se traducen en un entorno mejor y más positivo para la productividad y la innovación. Cuando los empleados pueden trabajar de manera segura y con confianza en cualquier lugar, tienen la libertad de enfocar sus mayores esfuerzos en la innovación.

[Leer el e-Book](#)

[De qué manera Dell Technologies puede ayudar](#)

Acerca de Dell Technologies

La tecnología nunca ha sido más importante que en la era actual impulsada por los datos, y Dell cree que es una fuerza contundente para el bien común. Para comprometernos a ayudar a proteger la función de la tecnología en el progreso humano, lo ayudamos a planificar ataques, prepararse y protegerse ante ellos para que pueda desarrollar su innovación con confianza.



Acerca de Intel

En las instalaciones, en la nube pública o en el borde, Dell Technologies e Intel trabajan en conjunto para garantizar un rendimiento óptimo en una amplia gama de cargas de trabajo. El portafolio centrado en los datos de Intel se basa en décadas de optimizaciones de aplicaciones, diseñadas para ayudar a su empresa a moverse más rápido, almacenar más y procesar todo, desde el borde hasta la nube.



Acerca de VMware

Juntos, VMware y Dell ofrecen un valor único a nuestros clientes compartidos. Nuestras plataformas y soluciones integradas, combinadas con nuestro sólido compromiso con los clientes a escala global, aceleran el recorrido hacia la transformación digital. La innovadora modernización de aplicaciones, la nube múltiple y el software Anywhere Workspace de VMware funcionan con el amplio portafolio de TI de Dell Technologies, que abarca desde terminales hasta la nube, para ayudar a los clientes a lograr operaciones seguras y coherentes, y un tiempo de creación de valor más rápido.



Todos los nombres de productos, logotipos, marcas y marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. La información incluida en esta publicación se obtuvo de fuentes que TechTarget, Inc. considera confiables, pero que TechTarget, Inc. no garantiza. Esta publicación puede contener opiniones de TechTarget, Inc. que están sujetas a cambios. Esta publicación puede incluir pronósticos, proyecciones y otras declaraciones predictivas que representen suposiciones y expectativas de TechTarget, Inc. en función de la información disponible actualmente. Estas previsiones se basan en las tendencias del sector e incluyen variables e incertidumbres. En consecuencia, TechTarget, Inc. no ofrece ninguna garantía en cuanto a la precisión de pronósticos, proyecciones o declaraciones predictivas específicos incluidos en este documento.

Esta publicación es propiedad de TechTarget, Inc. Cualquier reproducción o redistribución de esta publicación, en su totalidad o en parte, ya sea en formato de copias impresas, de forma electrónica o de otra forma a personas no autorizadas para recibirla, sin el consentimiento expreso de TechTarget, Inc., infringe la ley de derechos de copyright de EE. UU. y estará sujeta a una acción por daños civiles y, si corresponde, a un proceso penal. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el equipo de Relaciones con los clientes mediante cr@esg-global.com.



Enterprise Strategy Group es una empresa de análisis, investigación y estrategia de tecnología que ofrece inteligencia de mercado, información valiosa útil y servicios de contenido para el ingreso al mercado a la comunidad tecnológica mundial.