

El desgaste laboral en la ciberseguridad

II REPORTE - El estado de la Seguridad Latinoamericana

El término "burnout" fue acuñado por primera vez en **1974** por Herbert Freudenberger, en su libro "Burnout: El alto costo de los grandes logros". Por lo general, el trastorno es consecuencia de un **estrés laboral crónico**, y se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización) y una sensación de ineficacia y de no hacer adecuadamente las tareas. A ello se suma la pérdida de habilidades para la comunicación.

Según Forbes, “La pandemia producto de la Covid-19 obligó a muchas empresas a recortar gastos generales. Sin embargo, la inversión en ciberseguridad tuvo un incremento entre 2019 y 2020.

De ese aumento, un 89% se concentra en servicios de seguridad, protección de infraestructura, protección de redes, control de acceso de identidad y software de seguridad para el consumidor”.



Etiología y Manifestaciones Clínicas del Estudio

- Componentes personales
- Inadecuada formación profesional
- Factores laborales
- Factores Sociales
- Factores Ambientales
- Psiquiátricos
- Cognitivos
- Somáticos

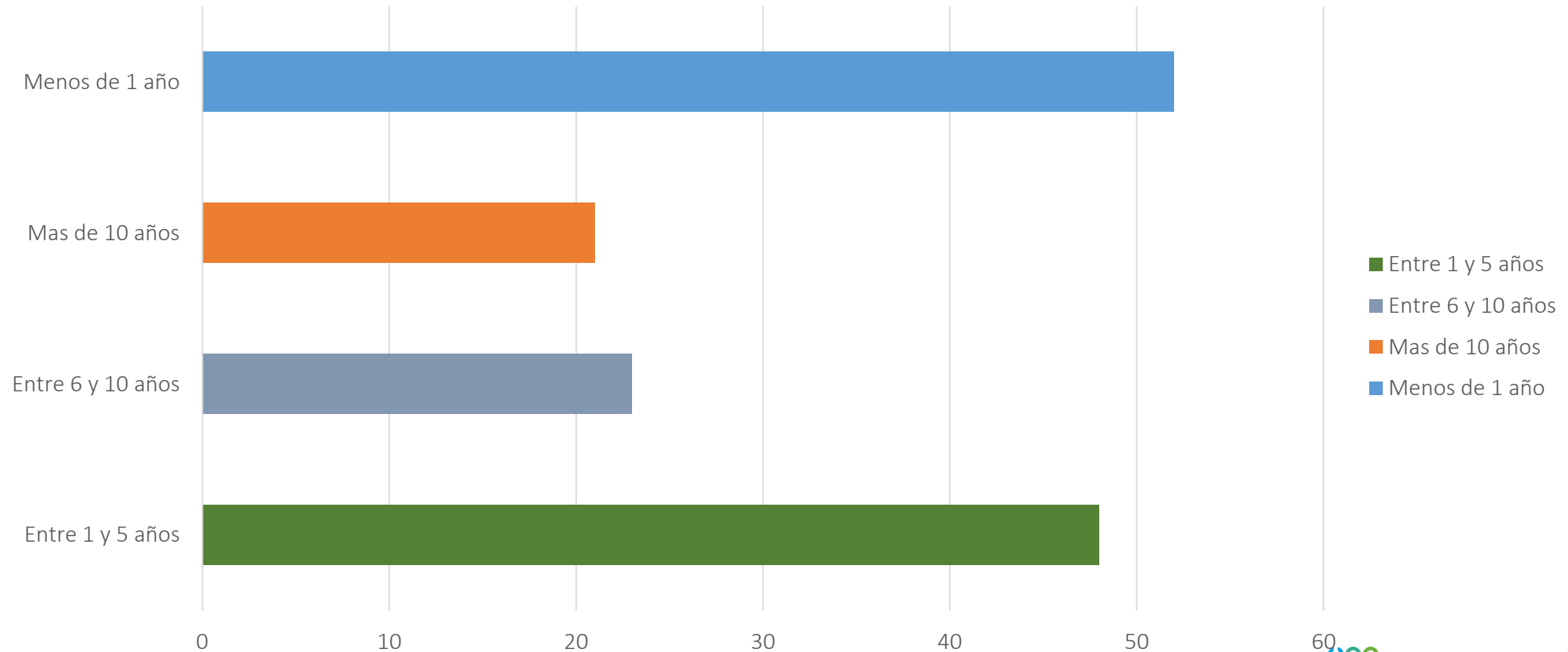
Del estudio

El estudio se desarrolló durante el **ISACA WEEK Guatemala** como parte del II REPORTE - El estado de la Seguridad Latinoamericana que se llevó a cabo del 21 al 25 de Junio del 2021 con profesionales con aptitudes de liderazgo dentro de sus organizaciones, CTO, CIO, CISO, CRO, Auditores, Gestores de Ciberseguridad, Riesgo o Continuidad del Negocio entre otros.

La misma necesidad de entender los efectos post-pandemia y la relación del desgaste laboral en el área de ciberseguridad se vuelve de importancia para conocer su estado entre los más de 2,200 inscritos en esta actividad.

¿Años de trabajar en ciberseguridad?

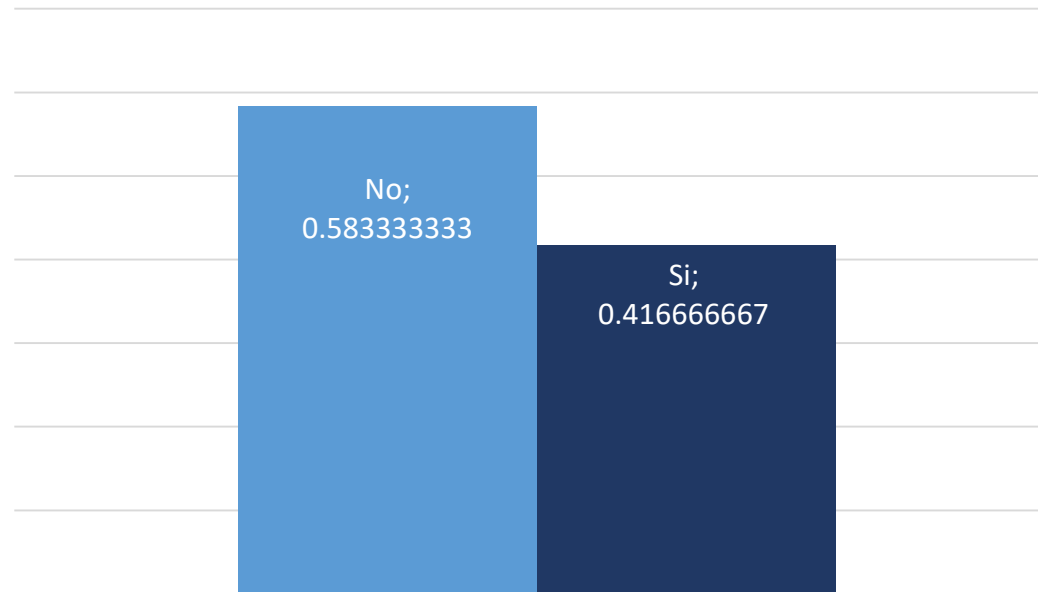
El estudio muestra que el 70% de los encuestados llevan trabajando en el campo de la ciberseguridad menos de 5 años y el otro 30% se divide en un 17% entre 6 y 10 años y el 13% restante más de 10 años, esto concluye que los nuevos profesionales están atraídos por la oportunidad que la ciberseguridad esta brindado en estos últimos años.



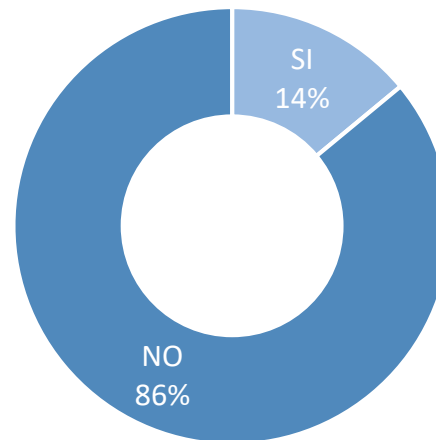
¿Cree que se han segregado correctamente sus responsabilidades laborales por temas de la Covid-19?

Las empresas podrían no tener sus procesos preparados o no contaron con una madurez establecida para afrontar la pandemia de la Covid-19.

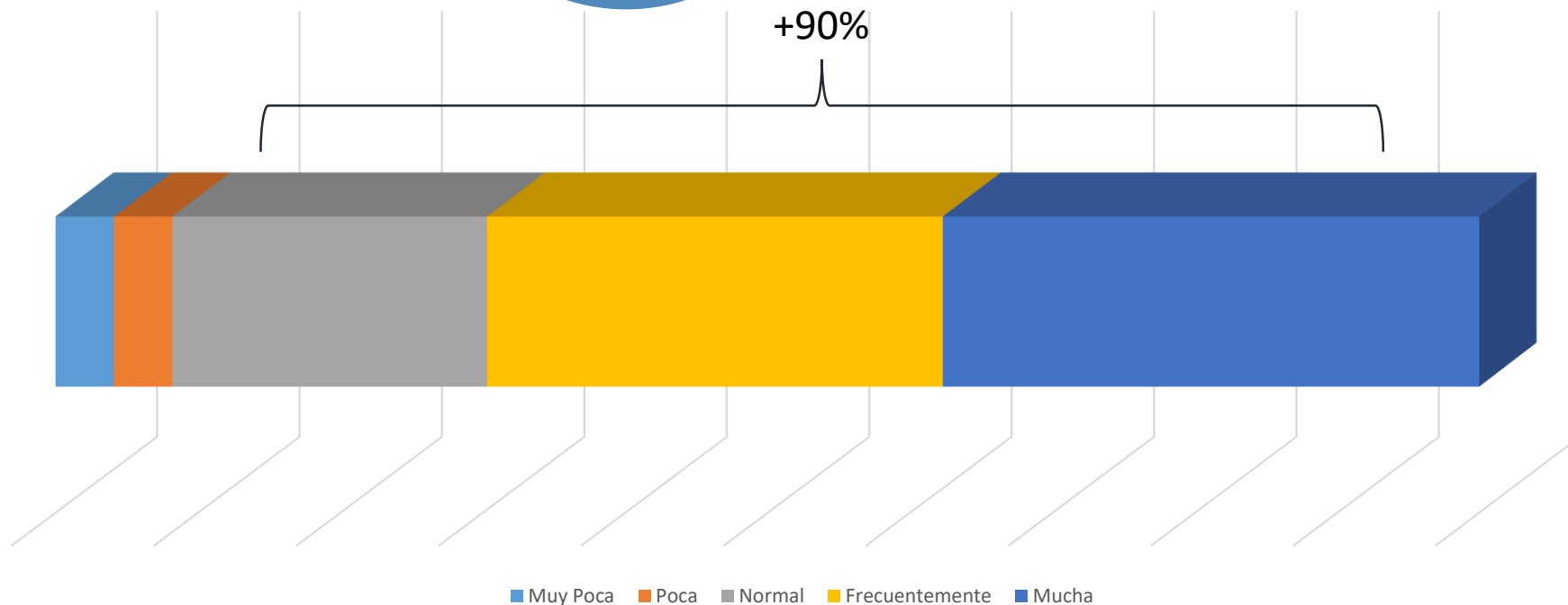
- Políticas de seguridad
- Procedimientos / Procesos actualizados
- BCP / DRP



¿Ha percibido un aumento en las horas trabajadas durante el día/noche como consecuencia de la Covid-19?

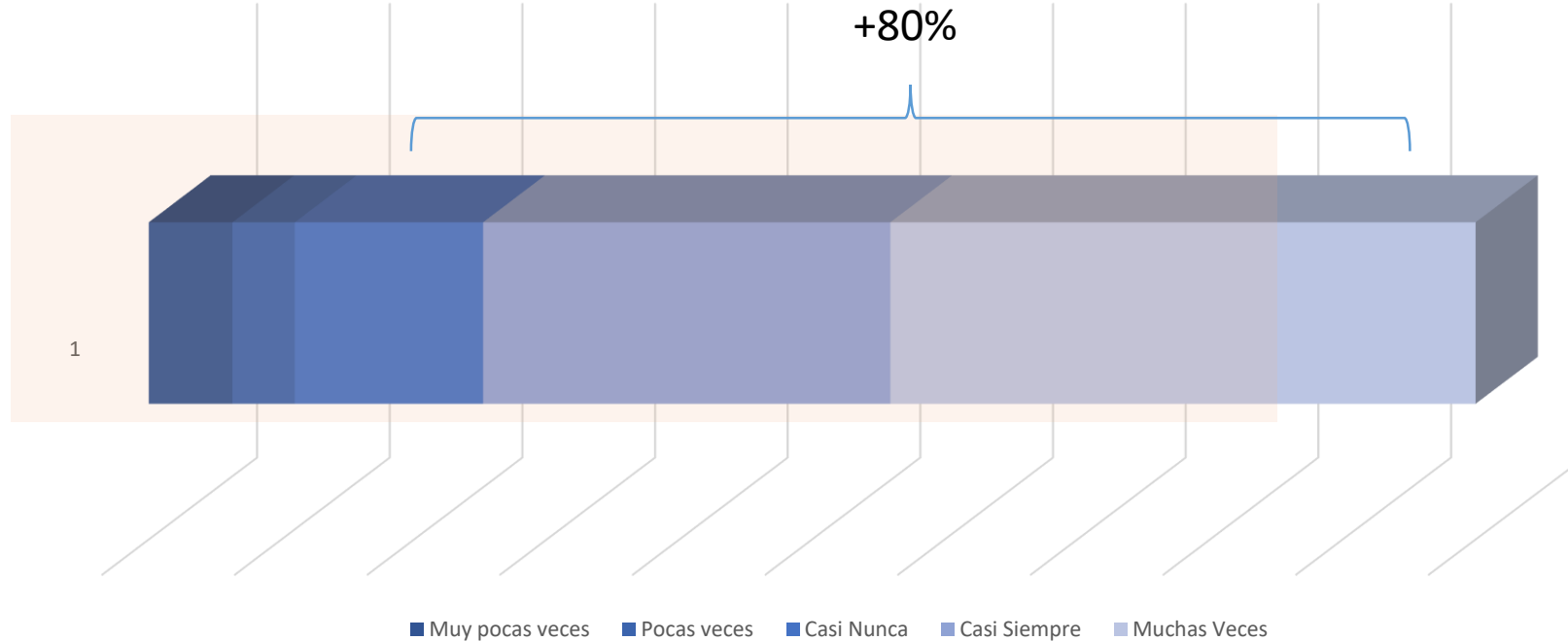


¿Siente un aumento de presión por los plazos de entrega de proyectos?



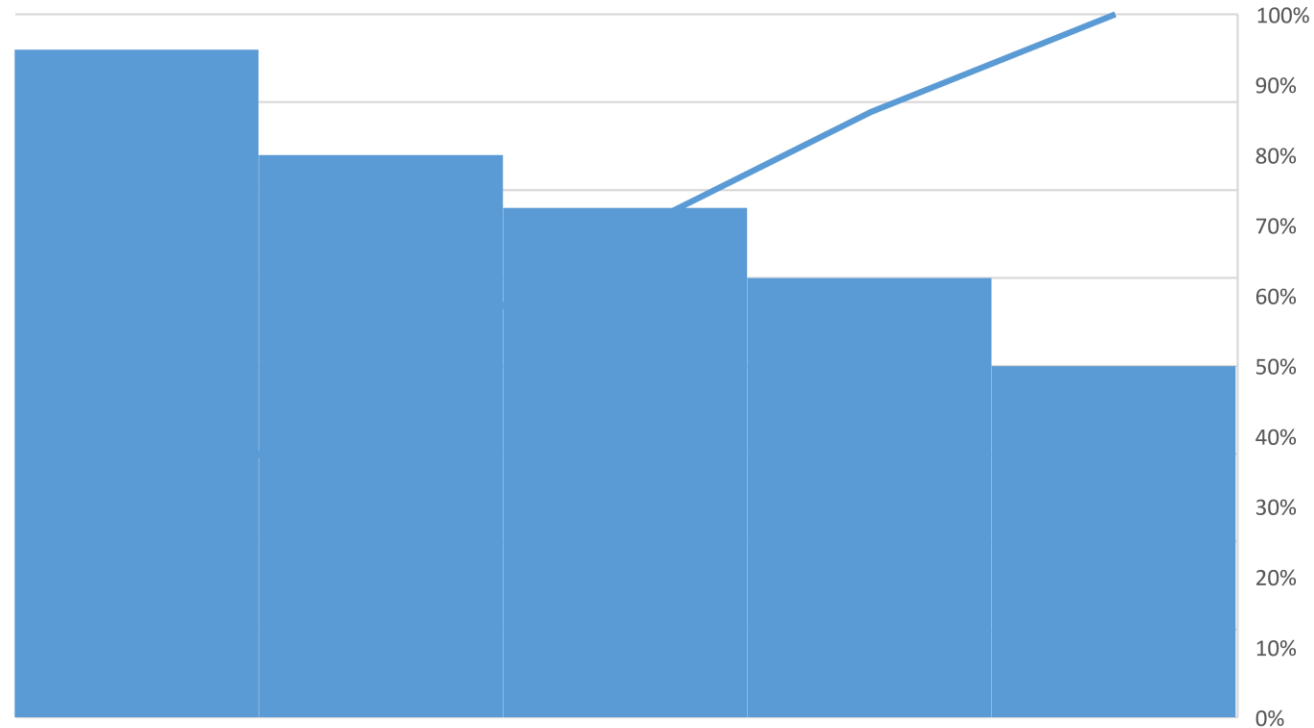
Si bien se observa que no hay aumento considerable en las horas trabajadas a consecuencia de la Covid-19, pero si se percibe un aumento de presión por la entrega de proyectos con más del 90% de acuerdo a lo indicado por los encuestados.

¿Alguien le ha dicho la frase "Trabajas mucho"?



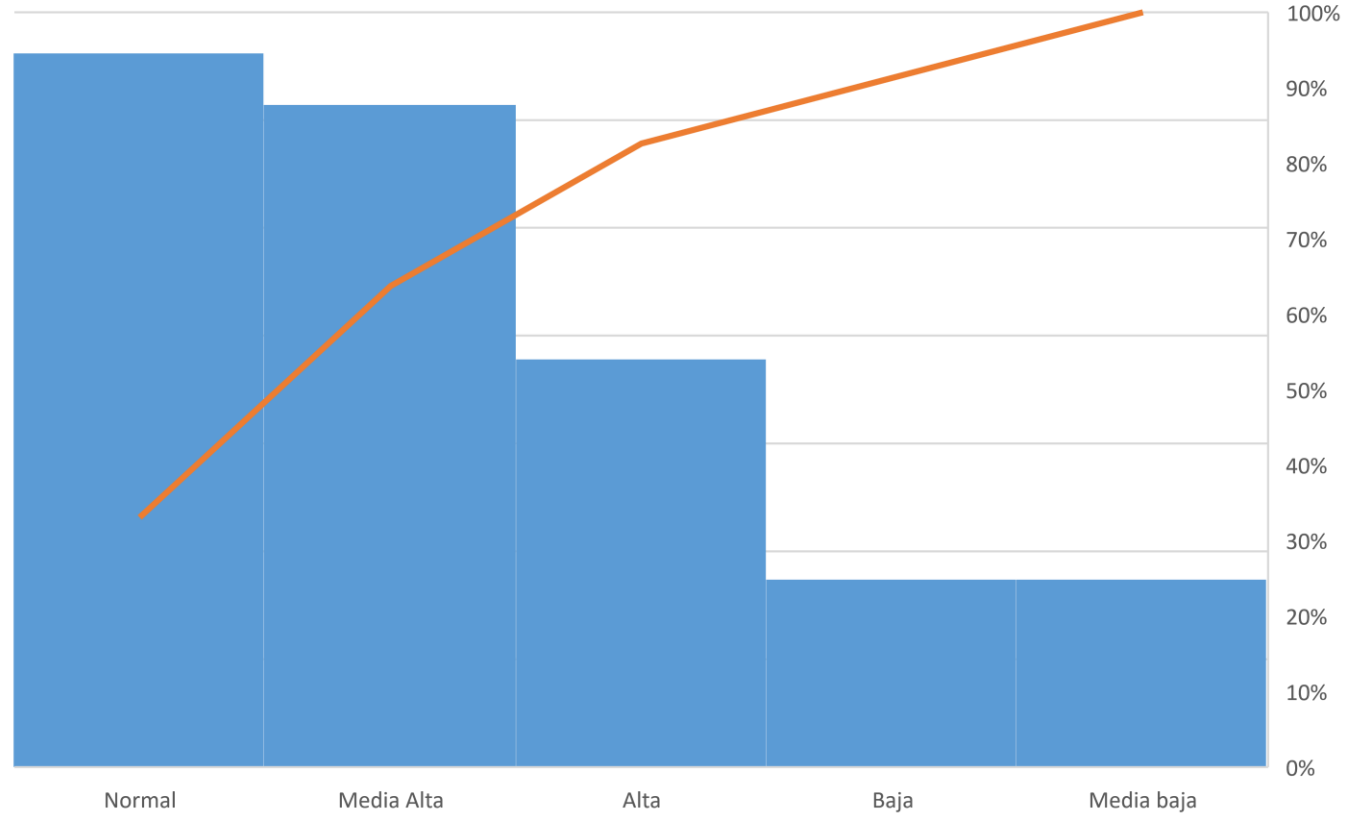
El trabajo en las tecnologías de información es visto a diario como una profesión que requiere de mucho tiempo y esfuerzo, con más del 80% los encuestados han escuchado decir la frase que trabajan mucho, esto tiene relación con otras variables como los años de trabajar en ciberseguridad, la segregación de funciones dentro de la organización, el aumento de horas trabajadas y los plazos de entregas en proyectos.

¿Se ha sentido molesto o enojado con su trabajo, compañeros o clientes como consecuencia de la Covid-19?



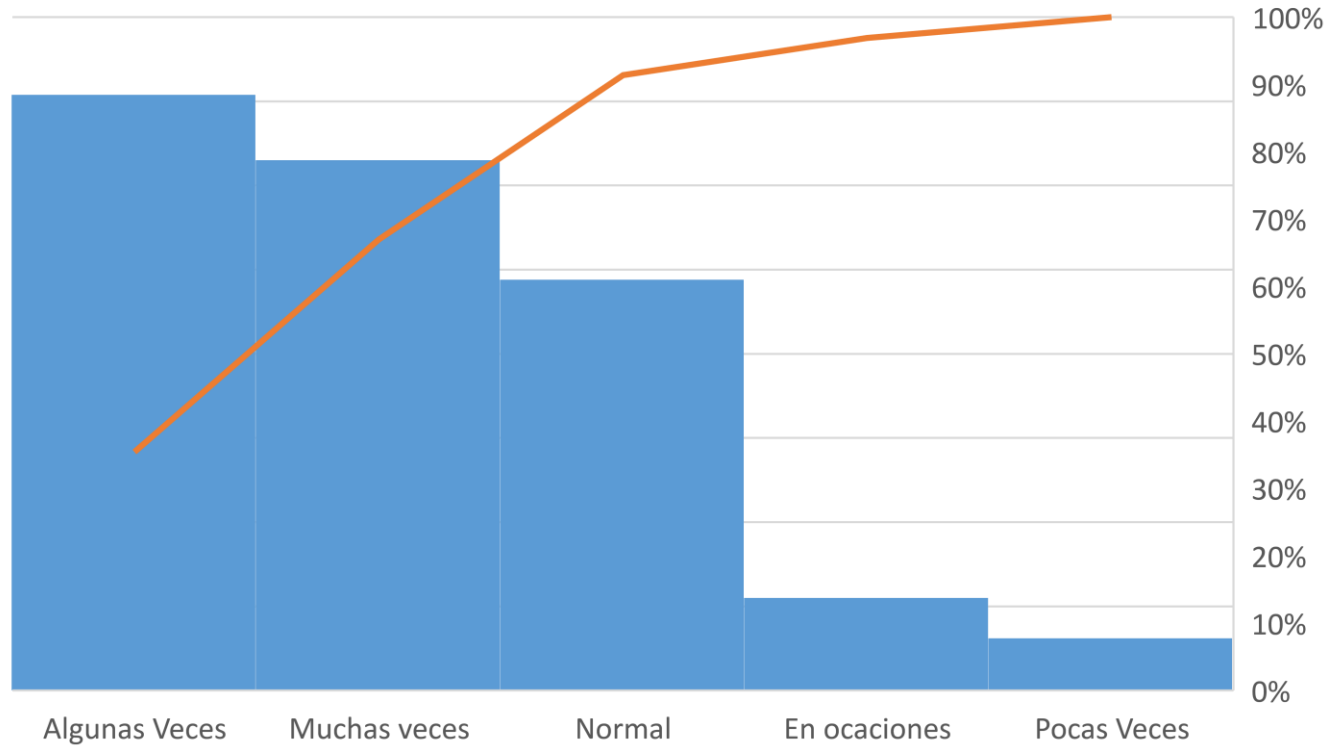
La misma carga de trabajo hace que en ocasiones el estado de animo de los involucrados en aspectos de tecnologías y ciberseguridad no sea la más amena, un 35% de los encuestados indicó que se siente molesto en muchas ocasiones o casi siempre, analizando más a detalle se observan ya síntomas del síndrome de desgaste profesional por un estado de agotamiento mental, emocional y físico.

¿Cómo ha sido el tiempo de respuesta ante incidentes dentro de la Organización por temas de la emergencia sanitaria?



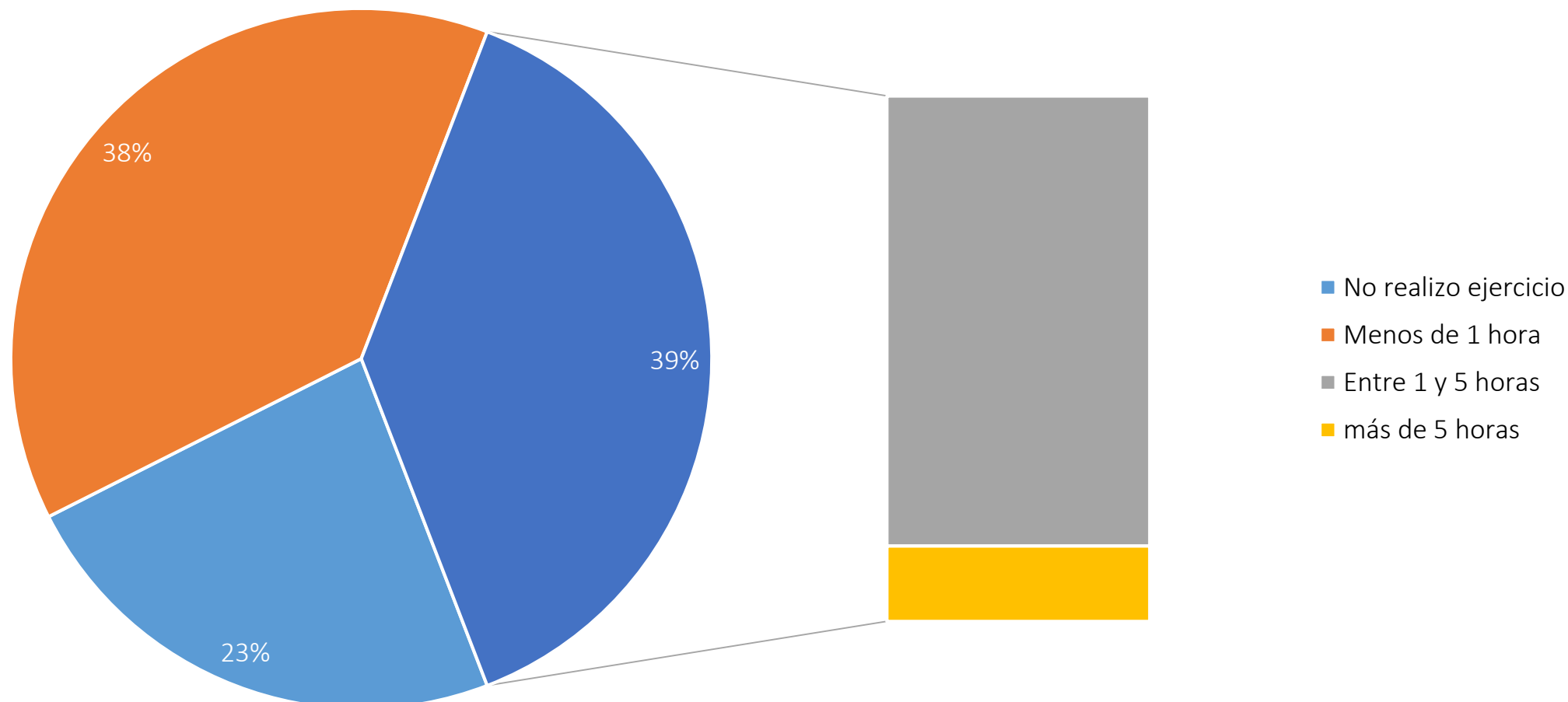
Se observa que el tiempo de respuesta ante incidentes esta de normal a alta, haciendo lógico la suposición que los departamentos de monitoreo como SOC/NOC realizan un trabajo proactivo de riesgos internos y/o externos.

¿Se siente motivado por realizar su trabajo diario?



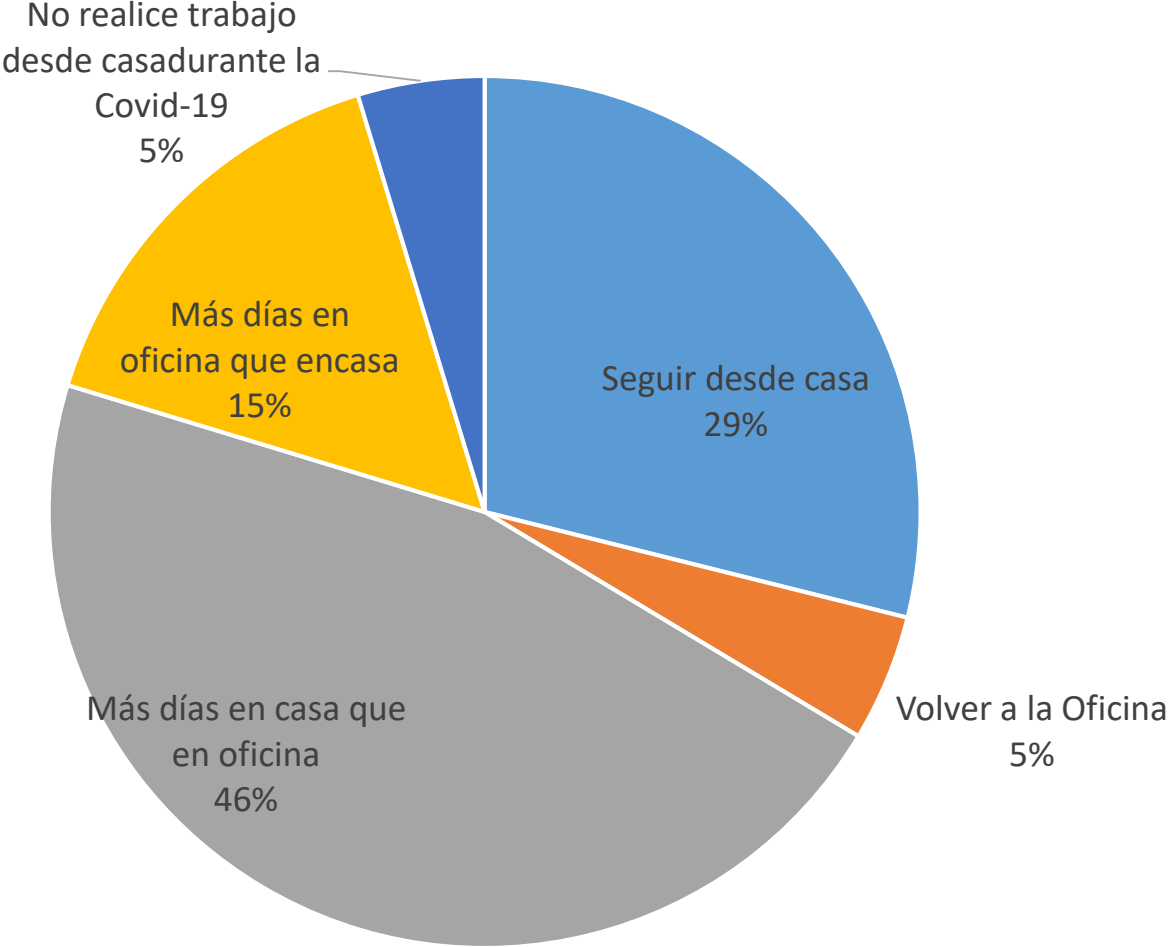
A pesar de las circunstancias de carga de trabajo y sumado la situación de la pandemia Covid-19 los encuestados se muestran motivados por realizar su trabajo de la mejor forma y profesionalmente.

¿Cantidad de horas semanales en los que realiza ejercicios físicos?



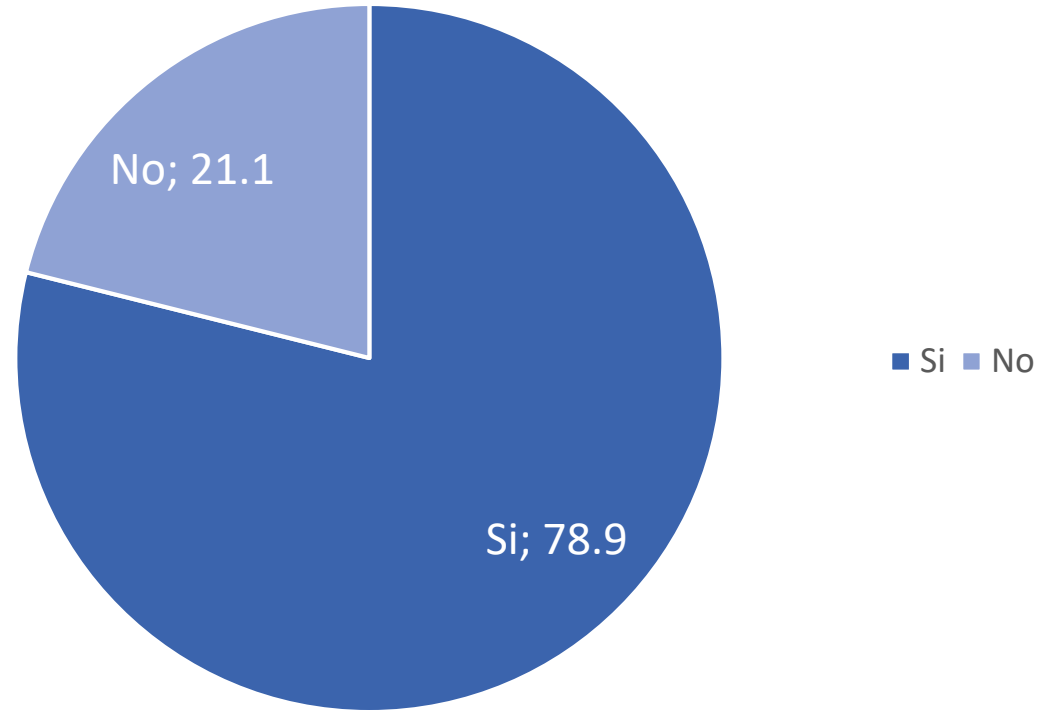
La carga de trabajo profesional, tiempo de traslados casa/trabajo, estudios entre otros aspectos dejan a los profesionales de las tecnologías de información y ciberseguridad poco tiempo para realizar actividades que ayuden a su salud física, haciendo que el sedentarismo se extienda más allá de sus horas laborales, este fenómeno tiene relación con la frase “Trabajas mucho” y la motivación por realizar su trabajo a diario que dejan poco tiempo para realizar ejercicios físicos.

¿Si pudiese decidir, como le gustaría realizar su trabajo luego de la emergencia sanitaria?



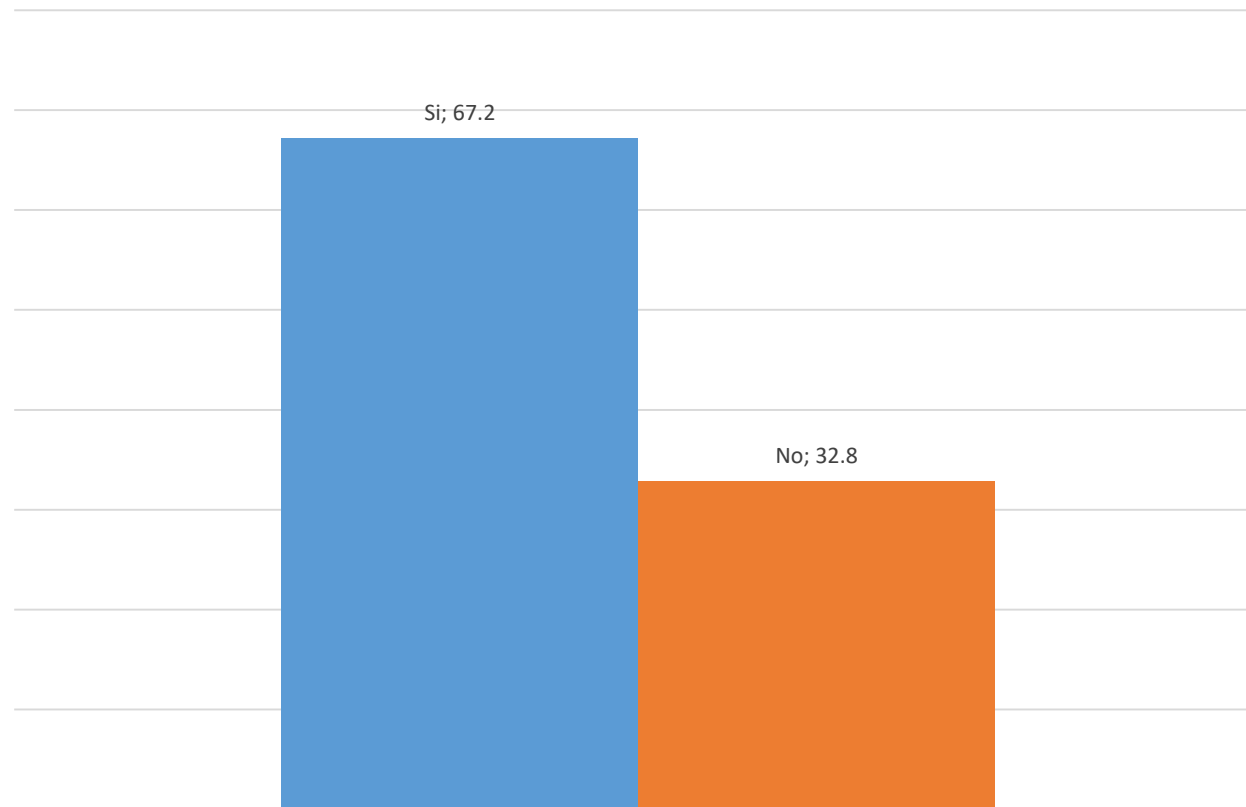
Los encuestados tienen varias opiniones con relación al regreso a oficina luego de la pandemia, esto tiene incidencia en las variables sobre la cantidad de horas semanales en los que realiza ejercicio, la motivación para realizar el trabajo ya que esto puede aumentar la posibilidad de realizar esta y otras actividades físicas.

¿Sus facturas de servicios han aumentado a causa del trabajo en casa?



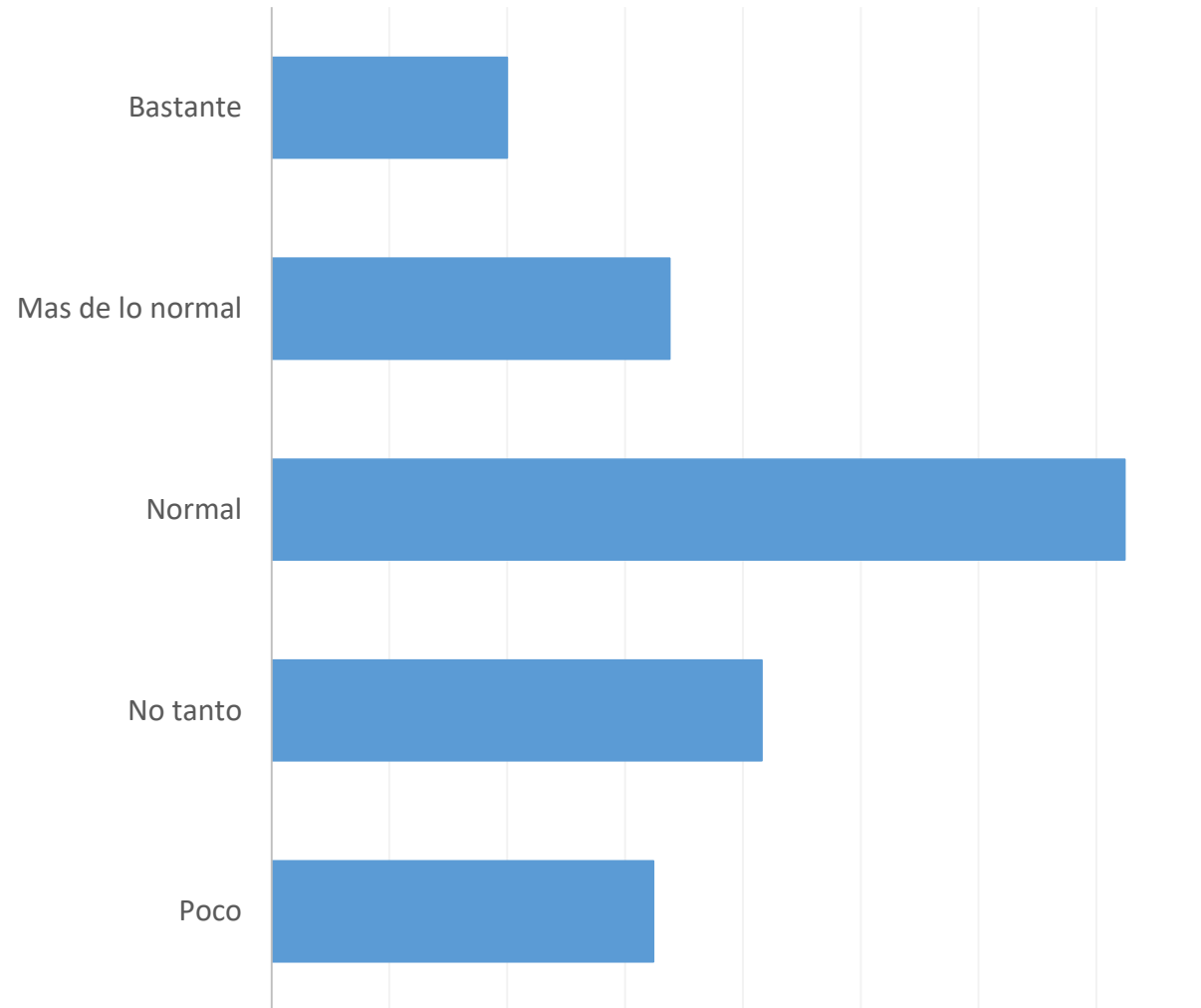
Es de suponer que durante la pandemia de la Covid-19 muchos de los servicios aumentarían tales como el gasto de energía eléctrica, internet, alimentación entre otros, pero también la disminución como gasolina y el mantenimiento de vehículos, un 78% de los encuestados han indicado que los servicios han aumentado, esta variable tiene relación directa con determinar si le gustaría realizar su trabajo desde casa, trabajo o híbrido y además si su salario es suficiente para afrontar la pandemia de la Covid-19.

¿Tuvo necesidad de adquirir un nuevo plan de datos o internet en su casa para realizar correctamente su trabajo?



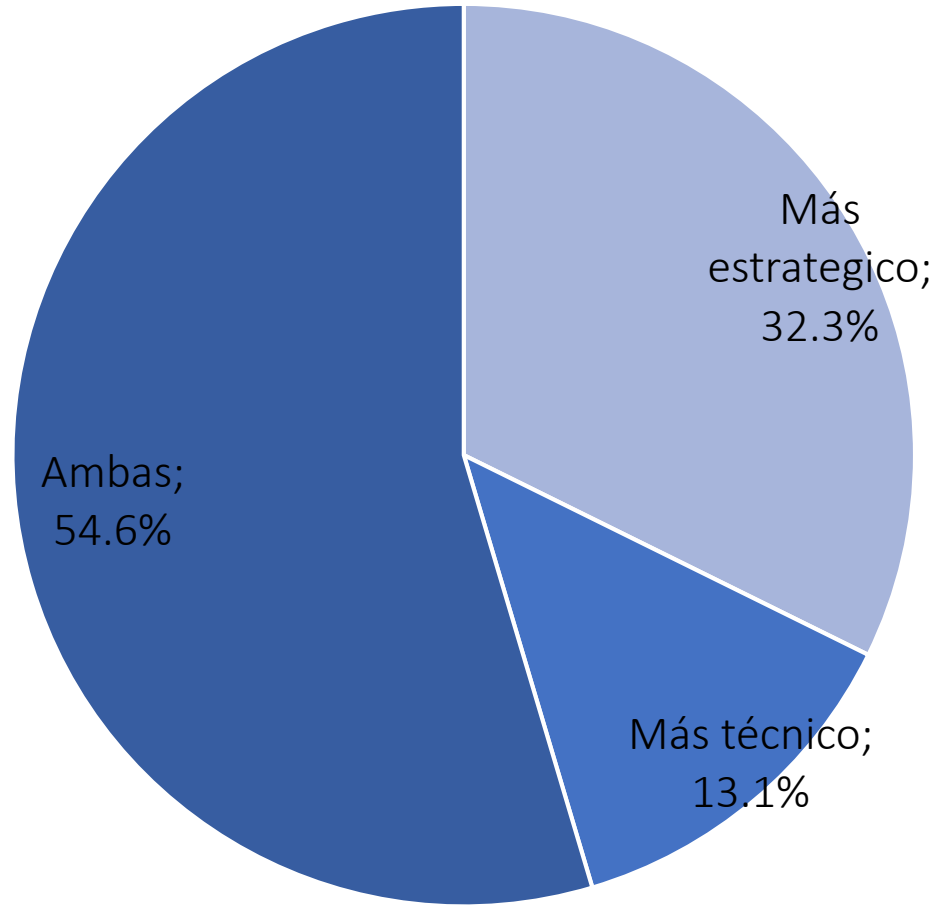
Se observó que más del 65% de los entrevistados indicó que tuvo que adquirir un nuevo plan de internet por la carga laboral, profesional y familiar por la Covid-19, esta variable tiene relación con el aumento de facturas por servicios dentro de la casa.

¿Siente que su calidad de vida ha mejorado durante la Covid-19?



La calidad de vida en el contexto de la Covid-19 esta sujeto a alteraciones desde los aspectos culturales y la capacidad adaptativa personal y laboral. Con esto los encuestados se mostraron con distintos puntos de vista, claro esta, que esta variable tiene relación con la cantidad de horas semanales que realizan ejercicio físico y si se sienten motivados por realizar su trabajo entre otras.

¿Cree que la ciberseguridad dentro de la organización, es un tema estratégico y/o técnico?

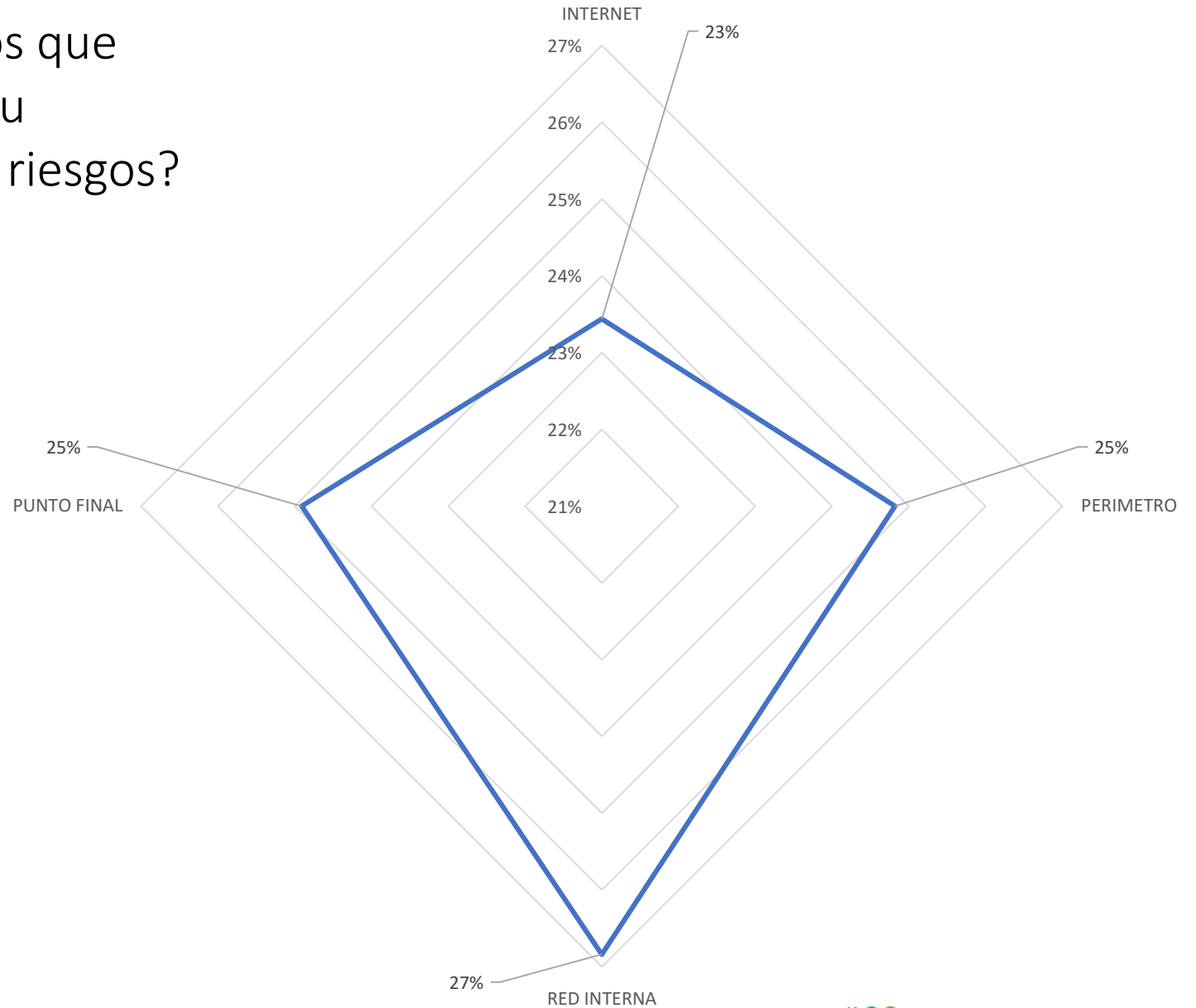


Los encuestados indican que la ciberseguridad dentro de su organización es un tema estratégico y técnico (54.6%) mientras tanto un 32.3% indicó que es un tema estratégico y un 13.1% más técnico.

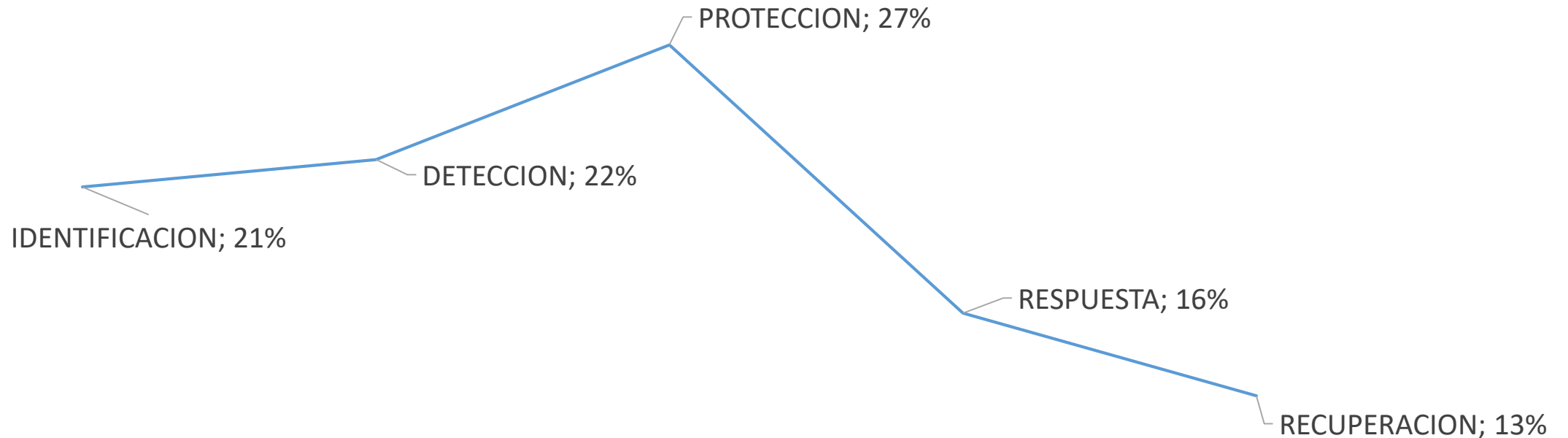
¿A su criterio cuales son los aspectos que más importancia tienen dentro de su organización para el tratamiento de riesgos?

Los encuestados indican que la protección de riesgos con mayor importancia dentro de la organización es la Red Interna, luego el Punto Final y el Perímetro con igual ponderación y por ultimo las plataformas en el Internet.

Estos aspectos son relevantes porque dependerá de los objetivos de la organización para establecer que aspecto es más critico para gestionar su riesgo.



¿A su criterio cuales son los aspectos que más importancia tienen dentro de su organización para el tratamiento de riesgos?



Los encuestados brindan su opinión sobre los aspectos mas importantes dentro de la organización, el 27% indica que es más importante la protección que una recuperación con 13%, y que la Identificación (21%) y Detección (22%) es mas importante que la respuesta con 16%. Este es un tema muy complejo porque cada una de las etapas brinda aspectos relevantes a la organización, dentro de las mejores prácticas indican que teniendo una buena identificación se podrán contrarrestar riesgos en cualesquiera de las otras fases.

Conclusiones generales

Un aumento de profesionales en ciberseguridad durante los últimos 5 años.

Se observan patrones de burnout en los encuestados tanto por aspectos laborales como personales

Se observa además un aumento en la adopción de marcos de ciberseguridad por los factores de conocimiento de riesgos y cumplimiento.



Situación actual

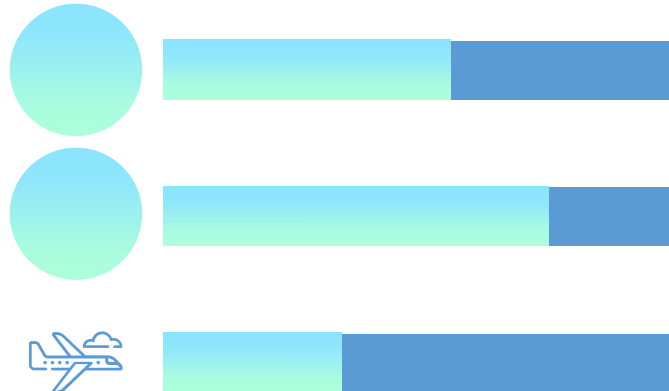
¿Siente que lo sobrecargan de responsabilidades?

¿El ambiente en su hogar es adecuado para realizar su trabajo adecuadamente?

¿Considera que sus problemas han ido en aumento?

¿En este tiempo sus niveles de paciencia han aumentado?

¿Tiene tiempo para distracciones o hobbies?

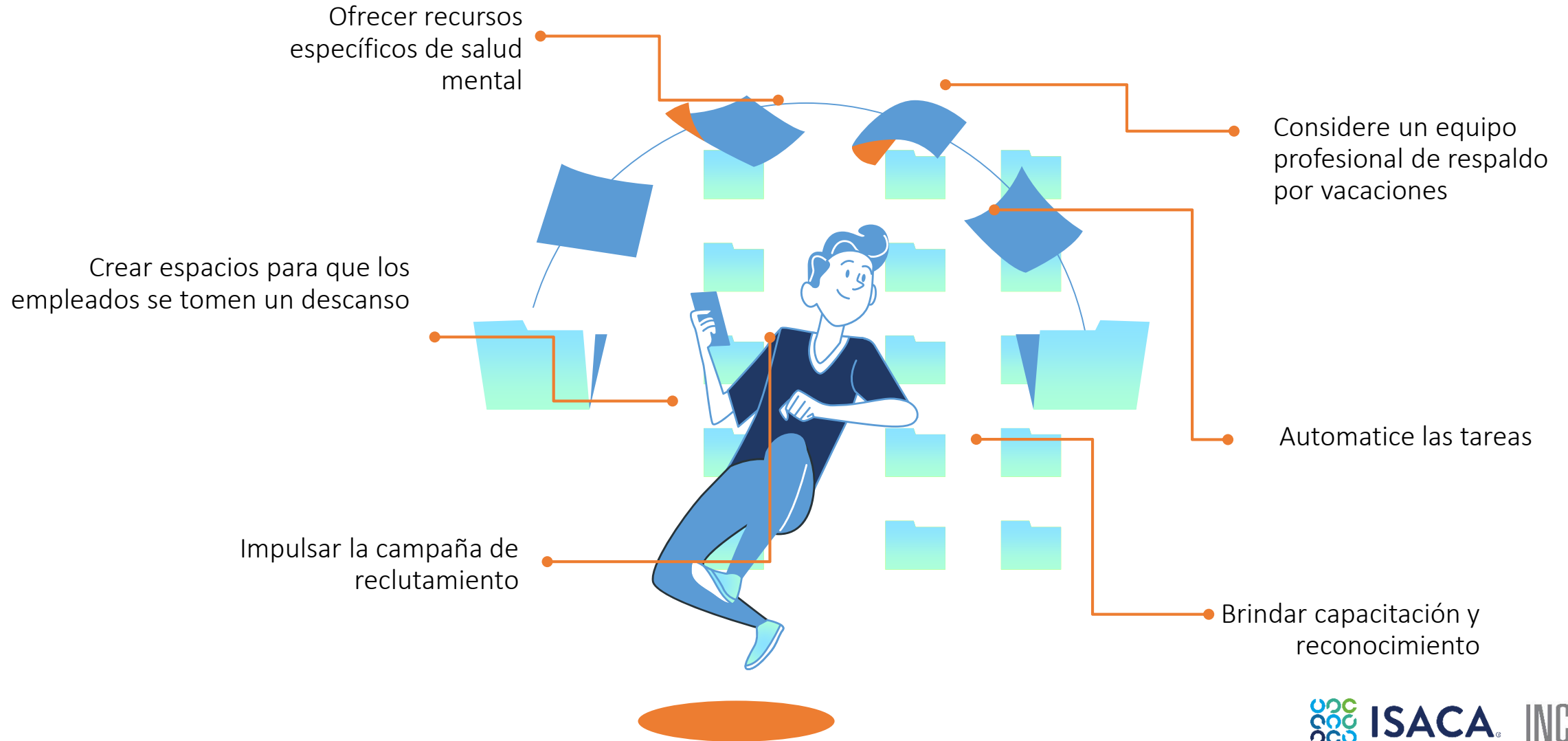


ISACA
Guatemala City Chapter



INSTITUTO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD

Recomendaciones



Equipo

INCIBE GUATEMALA / ISACA GUATEMALA

info@incibe.gt