

Caso de éxito

Cómo Diunsa Fortaleció su Cultura de Seguridad y Redujo el Riesgo Humano con KnowBe4

En el dinámico mundo del retail, las amenazas cibernéticas evolucionan rápidamente. A esto se suma una fuerza laboral en constante cambio, lo que convierte a los colaboradores en blancos especialmente vulnerables para un ataque.

**Industria**

Retail

UbicaciónSan Pedro Sula,
Honduras**Desafío**

Fortalecer la cultura de seguridad contra ataques de ingeniería social y phishing, reduciendo el riesgo humano y las pérdidas económicas.

A Simple Vista

- ▶ **18%** de reducción en el porcentaje de Phish-prone™
- ▶ **99%** de índice de cumplimiento en capacitaciones
- ▶ Más de **1.600** colaboradores capacitados
- ▶ Desarrollo de campañas creativas y multiformato



Aprovechando Contenido Diverso Que Conecta Con Todos

Distribuciones Universales S.A. (Diunsa), la cadena de tiendas por departamento líder en Honduras, necesitaba una manera de convertir a su gente en la primera línea de defensa.

Fundada en 1976, Diunsa tiene actualmente 18 tiendas en tres formatos: Diunsa, Diunsa ElectroHogar y Sportia, en diversas ciudades del país; además, tiene cobertura nacional a través de sus canales en línea y mayorista.

Con más de 1.600 colaboradores, Diunsa buscaba una manera de capacitar a todos en phishing, ingeniería social y otras amenazas comunes.

KnowBe4 tenía todo lo que Diunsa necesitaba. Su Capacitación en concientización sobre seguridad combina simulaciones de phishing con la biblioteca más extensa del mundo de contenidos de concientización sobre seguridad, con más de mil módulos interactivos. Este enfoque moderno no solo transmite información, sino que desarrolla reflejos de seguridad en los usuarios, ayudándolos a reconocer y responder ante amenazas reales.

“Decidimos trabajar con KnowBe4 porque es la plataforma más robusta para sensibilizar y capacitar a los usuarios en seguridad de la información”, afirma Lesny Anariva, oficial de Ingeniería Social en Diunsa. “Es intuitiva y fácil de usar, lo que permite a los empleados dar seguimiento a su progreso y a los administradores identificar oportunidades de mejora”.

De igual manera, KnowBe4 ofrecía contenido dinámico y variado, desde documentos y boletines hasta afiches, videos y juegos. Esta amplia oferta le permitió al equipo de ingeniería social en Diunsa crear campañas creativas y accesibles para todos los niveles de la empresa.

Los usuarios reciben retroalimentación semanal sobre su progreso y aplicación del conocimiento, todo ello medido a través del porcentaje de Phish-prone™ y del puntaje de riesgo personal.

“El contenido dinámico de KnowBe4 nos ha ayudado a mantener el interés y a adaptar el lenguaje para llegar a toda la organización”, explica Anariva.

“El contenido dinámico de KnowBe4 nos ha ayudado a mantener el interés y a adaptar el lenguaje para llegar a toda la organización”

Lesny Anariva, Oficial de Ingeniería Social de Diunsa

A diferencia de la capacitación tradicional que se ofrece una o dos veces al año, el programa de KnowBe4 se ejecuta de manera continua y segmentada por niveles de competencia. Cada colaborador recibe contenidos adaptados a su experiencia y necesidades, con retroalimentación inmediata y métricas claras para medir el avance. Esta estrategia multicanal, combinada con simulaciones frecuentes y variedad de formatos, mantiene la atención de los usuarios y reduce el riesgo humano.

“Asociarnos con KnowBe4 nos ha permitido fortalecer uno de los pilares más críticos de la ciberseguridad: el factor humano”, comenta Anariva. “Gracias a KnowBe4 hemos podido capacitar continuamente a nuestros colaboradores, intervenir en tiempo real cuando se detectan comportamientos riesgosos y reducir nuestra superficie de ataque desde el interior”.

Reducción de Riesgo en un 18 %

Con el tiempo, Diunsa ha establecido políticas internas claras de capacitación y ha desarrollado sólidos instrumentos de gobernanza, alcanzando un 99 % de cumplimiento en las capacitaciones y fomentando un cambio cultural donde los colaboradores están más atentos y son proactivos en la protección de la información.

Desde que Diunsa implementó KnowBe4, ha reducido su porcentaje de Phish-prone en un 18 %. Ese porcentaje no solo tiene impacto en la vida real; el equipo ha detectado y respondido a intentos reales de phishing y fraude, demostrando la efectividad de la capacitación con KnowBe4. En un

sentido más amplio, los colaboradores comprenden mejor las amenazas y actúan con mayor urgencia.

“Hemos sentado bases sólidas para el cambio cultural”, asegura Anariva. “Ahora contamos con un público más atento y dispuesto a hacer su parte para mantener segura la información de la compañía”.

Intervenciones en Tiempo Real con SecurityCoach

Además de adoptar la Capacitación en concientización sobre seguridad de KnowBe4, Diunsa incorporó SecurityCoach a su estrategia. La plataforma ofrece retroalimentación inmediata a los usuarios en el momento en que incurren en comportamientos riesgosos, como hacer clic en enlaces maliciosos, usar credenciales en sitios no autorizados o intentar iniciar sesión con contraseñas débiles.

“SecurityCoach nos permite abordar estos casos en tiempo real, con recomendaciones claras y adaptadas al contexto del incidente”, señala Anariva. “Las notificaciones personalizadas se entregan por correo electrónico o Microsoft Teams, según lo que mejor se adapte a cada usuario”.

Uno de los principales beneficios de SecurityCoach ha sido reducir el tiempo entre la detección de amenazas y la acción correctiva. Ahora, el equipo de ingeniería social de Diunsa puede ofrecer entrenamiento individual a escala durante todo el día, permitiendo a los empleados aprender y corregir sin necesidad de procesos disciplinarios.

De igual manera, los consejos adicionales de seguridad ayudan a mantener alerta a la audiencia interna y el equipo puede actuar frente a amenazas en múltiples canales antes de que se conviertan en incidentes de mayor escala.

Un Soporte Fuerte y un Futuro Más Resiliente

Además de implementar una plataforma integral de gestión de riesgos humanos, Diunsa recibió un sistema de soporte de alta calidad.

“El soporte al cliente es excelente, con comunicación clara y agilidad para responder a cualquier situación”, señala Anariva.



Este respaldo adicional aumenta la confianza del equipo en su programa de seguridad y los motiva a seguir avanzando. Saben lo que está en juego, y KnowBe4 les ha ayudado a reducir su superficie de ataque desde el interior.

“Si no utilizáramos KnowBe4, estaríamos más expuestos al phishing y a otras amenazas de ingeniería social, sin la retroalimentación inmediata ni la visibilidad sobre el factor humano que hoy tenemos”, concluye Anariva. “Esta plataforma ha elevado significativamente nuestra madurez en conciencia de seguridad y es clave para nuestra continuidad de negocio”

“KnowBe4 ha incrementado significativamente nuestra madurez en conciencia de seguridad y es clave para nuestra continuidad de negocio”

Lesny Anariva, Oficial de Ingeniería Social de Diunsa

KnowBe4 se ha convertido en un aliado estratégico para construir una cultura de seguridad resiliente y proteger la continuidad del negocio en Diunsa en los años por venir.

1025-US



KnowBe4, Inc. | KnowBe4 Brazil | Av. Ibirapuera, 2315, Conjunto 142, 14º andar, Indianópolis, CEP 04029-200 | São Paulo-SP | Tel.: +55 (0800) 761-2668 | www.KnowBe4.com | Sales@KnowBe4.com

Todos los derechos reservados. Otros nombres de productos y empresas aquí mencionados pueden ser marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivas empresas.