jamf



Guía para el Director de Sistemas de Información sobre el Costo total de soporte

El costo oculto de lo "suficientemente bueno"

Introducción:

El dilema presupuestario de hoy

Los directores de sistemas de información (CIO) y los directores de TI se encuentran cada vez más en un aprieto. Los presupuestos son ajustados y los líderes de las empresas nos piden a todos que hagamos más con menos.

Con el auge de la IA, los consejos de administración y los directores generales exigen a todo el mundo que haga mucho más con menos. Pero el departamento de TI no puede permitir que los presupuestos estables o más reducidos generen más trabajo, aumenten los riesgos o afecten la productividad.

Eso puede hacer que las herramientas baratas resulten muy, muy tentadoras.

Pero, ¿realmente el más barato es el más barato?

Los compradores de software nunca deben suponer que el costo de las licencias será el único gasto para la organización. Al analizar cuánto cuesta algo, los líderes con visión de futuro deben tener una perspectiva integral de los costos de la tecnología y de lo que les permitirá ahorrar en el presupuesto a largo plazo.

En la mayoría de los casos, la licencia más barata no es la más económica de mantener.

La verdadera pregunta no es: "¿Cuánto cuesta comprarla?". Más bien es: "¿Cuánto trabajo adicional requerirá esto a mi organización una vez que lo haya comprado?"



Capítulo 1:
“¿QUÉ es lo que quiere que haga?”

Las directrices para la reducción de costos suelen ir acompañadas de expectativas cada vez mayores.

La idea de que “solo deja que la IA lo haga” puede resultar peligrosa. La rápida adopción de la inteligencia artificial en muy poco tiempo ha generado tanto lagunas de conocimiento como expectativas *increíblemente* altas.

Muchos directores de TI se han visto obligados a hacer frente a las expectativas de que reduzcan los costos, refuercen la seguridad *y* amplíen el uso de la IA.

Ampliar la IA no es fácil.

De hecho, Gartner publicó recientemente los resultados de una encuesta según los cuales **solo el 22 % de las organizaciones ha logrado implementar con éxito la IA** en varias unidades de negocio.[1]

A pesar de esta falta de éxito, según afirma Gartner en otro informe publicado en septiembre de 2026, **la inversión en IA sigue acelerándose con rapidez**. Prevé que el gasto mundial en IA ascenderá a $2.7 billones de dólares a finales de 2026: un aumento interanual del 49.5 %.[2]

Las organizaciones que tienen éxito deben salvar esta brecha.

SOLO el 22 %

de las organizaciones han logrado desarrollar con éxito la IA

$2.7 Bill.

gasto previsto por Gartner en IA para finales de 2026

[1] “C-Suite AI Survey Reveals Misdirected Bets and Overlooked Wins” (Una encuesta sobre IA entre altos directivos revela apuestas erróneas y logros pasados por alto), Gartner, 2026
[2] ““Forecast: AI Spending, Worldwide, 2025-2030, 2Q26”, (Previsión: gasto en IA a nivel mundial, 2025-2030, 2o. trimestre de 2026), Gartner, 2026

Capítulo 2:
Gastos que no aparecen en la lista de precios

Es comprensible querer reducir los costos, incluso cuando los de otras tecnologías se disparan. Pero lo que los directores de sistemas de información (CIO) y los directores de TI deben dejar claro a los responsables de la toma de decisiones es lo siguiente: puede ser necesario recortar gastos, pero los costos operativos no se muestran en una orden de compra.

Más allá de los costos directos, como las tarifas de licencias de software, las horas del servicio de asistencia técnica, los gastos de mantenimiento y las horas extras del personal de TI, los responsables deben tener en cuenta lo siguiente antes de limitarse a elegir una solución basándose únicamente en su precio inicial.

¿Cuánto tiempo debe dedicar el departamento de TI a la administración de esta solución?

No se trata solo del número de dispositivos o de apps, sino del panorama completo: seguridad, inventario, aprovisionamiento, integraciones, cumplimiento normativo, cifrado, identidad... y lo que siga.

La superficie operativa es más importante que el número de licencias.

¿Esta solución obligará a los ingenieros a convertirse en el servicio de asistencia técnica predeterminado?

Si los ingenieros se ven obligados a dedicar todo su tiempo a resolver tíckets, las empresas se pierden las innovaciones que permiten ahorrar costos que, de otro modo, estos profesionales estratégicos habrían descubierto e implementado.

La capacidad estratégica nunca debería reducirse a estar resolviendo problemas técnicos.

¿El proveedor realmente ofrece soporte técnico para la herramienta?

Afirmar que, técnicamente, pueden dar soporte a una solución suele ser, con demasiada frecuencia, algo muy distinto de la verdadera viabilidad operativa.

Sus equipos deben poder confiar en que la solución será confiable y útil sin necesidad de una intervención constante de los especialistas.

¿Un precio más bajo podría acarrear complicaciones que no tenía intención de asumir?

Una plataforma más barata suele ser incompatible con el objetivo de lograr más con menos personal. Si las soluciones no están bien diseñadas o carecen de funciones clave, eso se traduce en más tareas administrativas, resolución de problemas, programación de scripts e intervenciones manuales, además de una peor experiencia de usuario.

El estancamiento de la plantilla propicia que la inversión en automatización y la capacidad de mantenimiento sean absolutamente imprescindibles.

Cómo calcular el costo real de la tecnología: el costo total de soporte

Los responsables de la toma de decisiones deben tener en cuenta todos los costos antes de tomar una decisión de compra, incluido el costo de:

+ Licencias
+ Implementación
+ Administración continua
+ Solución de problemas
+ Integración
+ Tiempo de inactividad de los empleados
+ Conocimientos especializados

= Costo total de soporte

La misma fórmula se aplica a las decisiones sobre herramientas de IA.

¿Qué es la verdadera sustentabilidad?

Un producto que cuente con un soporte técnico eficaz debería requerir el mínimo esfuerzo organizativo para mantener la tecnología en funcionamiento, productiva, conforme a la normativa y segura.

Capítulo 3:

Tres formas en las que la IA eleva el nivel de exigencia en las organizaciones

La IA aumenta las expectativas sobre lo que puede ofrecer la TI, sin necesidad de aumentar la plantilla.

Debido a las curvas de aprendizaje y a las capacidades limitadas de la empresa, esto puede dar lugar a graves problemas.

Las empresas que se ven sometidas a una enorme presión para adoptar la IA en sus organizaciones pueden, en ocasiones, meterse en problemas. La presión puede llevar a los directivos a exigir demasiado, lo que, a su vez, puede obligar al departamento de TI a tomar atajos, saltarse pruebas fundamentales o prometer más de lo que puede cumplir.

La IA tiene capacidades maravillosas, pero no existe ningún botón que permita "hacerlo todo muy rápido y con total precisión". La IA aún necesita configuraciones, restricciones y una orientación clara en el formato que mejor se adapte a la herramienta.

No lo olvide nunca cuando pida resultados, cuando le encarguen obtenerlos o cuando calcule los costos y los plazos.



Capítulo 3: continuación

La IA tiene su propio "costo total de soporte" oculto.

Dado que las empresas pagan mediante tokens basados en el uso, puede resultar difícil calcular con exactitud cuáles serán los costos computacionales y de consumo de la IA, incluso cuando los empleados utilicen IA agéntica autorizada.

A nivel mundial, las organizaciones tienden a registrar un aumento de los sobrecostos. *CFO Dive* recientemente dio a conocer los resultados de un **informe de WitnessAI**[1] según el cual, en una encuesta realizada a 300 altos directivos de empresas con más de 1,000 empleados, el 68 % afirmó que al menos algunas de sus iniciativas de inteligencia artificial se habían excedido del presupuesto durante el último año, mientras que el 33 % señaló que los sobrecostos se producían "en su mayoría" o "siempre".

El problema se agrava aún más cuando las organizaciones se enfrentan a una expansión descontrolada de la IA.

La expansión descontrolada de la IA

La expansión descontrolada de la IA es la proliferación indiscriminada de herramientas, modelos y agentes autónomos de IA en toda una organización sin supervisión centralizada, sin gobernanza ni alineación estratégica.

El estudio **"State of Enterprise AI 2026" (El estado de la IA empresarial en 2026) de Larridin**[2] reveló que una empresa media utiliza 23 herramientas de IA diferentes, pero solo el 38 % mantiene un inventario completo de las que están en funcionamiento.



[1] "2026 Enterprise AI Risk Survey: The Hidden Cost of Enterprise AI" (Encuesta sobre los riesgos de la IA empresarial de 2026: el costo oculto de la IA empresarial), WitnessAI, 2026

[2] "2026 State of Enterprise AI Report: You Can't Optimize What You Can't See" (Informe sobre el estado de la IA empresarial en 2026: No se puede optimizar lo que no se ve), Larridin, 2026

Capítulo 3: continuación

La IA amplía la superficie de ataque en múltiples direcciones.

Los agentes de IA suelen tener un acceso sin precedentes a los datos, las redes y otros recursos de una organización. Esto coloca a los delincuentes que se aprovechan de las brechas de seguridad de la IA en una posición privilegiada para causar estragos. Por desgracia, muchos de los primeros pasos de un ataque pueden parecer, a ojos del departamento de TI, una actividad legítima, o incluso pasar totalmente desapercibidos para dicho departamento.

Industrial Cyber informó recientemente los **resultados de una encuesta de SANS Institute**[1] de 536 profesionales de la ciberseguridad y TI, así como de 57 altos responsables de seguridad de todo el mundo. Las cifras son preocupantes.

> *"La adopción de la AI en ciberseguridad y operaciones de TI **se disparó del 50 % en 2025 al 78 % en 2026**, aunque solo el 27 % describe sus implementaciones como entornos de producción maduros".*

Además, el 76 % de los encuestados se encargaba de la gobernanza de la IA en la empresa, a pesar de que **más de la mitad de ellos carecía de marcos formales de auditoría de la IA.**

[1] "2026 SANS AI Survey Insights: Poisoned Wells and Pure Springs: Drawing Security and Compromise from the same AI Source" (Conclusiones de la encuesta sobre IA de SANS de 2026: "Pozos envenenados y manantiales puros": cómo la misma fuente de IA puede aportar seguridad y riesgos), 13 de julio 13 de 2026

¿Por qué Jamf?

Jamf puede añadir un nivel de control sobre los agentes de IA que antes no estaban regulados en el ecosistema de Apple gracias a la **Gobernanza de la AI**. Jamf colabora directamente con Anthropic y AWS para garantizar que el uso de los agentes de IA en su organización sea transparente, esté controlado y protegido, al igual que el resto de los sistemas.



Capítulo 4:
Jerarquía de valores del Costo Total de Operación (TCO)

Un marco excelente para medir y evaluar adecuadamente el costo de cualquier solución es la jerarquía de valores del TCO:



Cuanto más alto sea el nivel de pensamiento en el que enfoque su atención dentro de esta pirámide a la hora de considerar soluciones, mejor será la calidad de su decisión.

Desafortunadamente, dado que tanto el riesgo como el impacto en el negocio son conceptos intangibles, los responsables de la toma de decisiones, sometidos a presión, suelen enfocarse en la base de la pirámide: el ámbito que menos impacto tiene en sus organizaciones, ya que es el más fácil de medir.

Esto es un error.

Una nota importante:

El aumento vertiginoso de la adopción de la inteligencia artificial, junto con la capacidad de supervisión mucho menor que señalan las empresas, ha incrementado el riesgo considerablemente.

Capítulo 5:
Cuando el valor supera el costo inicial

Cada organización y cada situación son diferentes, pero a menudo el resultado final es el mismo.
(Los siguientes son ejemplos ilustrativos, no empresas reales).

Gumshoe Investigations, LLC, *funcionaba con un presupuesto muy reducido y un sueño. Los copropietarios pensaban que no podían permitirse el sistema de almacenamiento y organización de archivos de alta gama que habría mantenido los expedientes, la información de los clientes y las fuentes a salvo y al alcance de la mano, así que optaron por uno más barato. Al final, nada funcionó correctamente, los datos que ya tenían no se transfirieron sin problemas y acabaron gastando mucho más en costos de mano de obra para arreglar el desastre.*

El director general de Everyman Dressed, *una marca internacional de moda masculina sin florituras, decidió que no iba a pagar por un exceso de funciones que no necesitaba, así que adquirió un sistema de control de existencias que costaba la mitad que el de la competencia. Solo hubo un pequeño contratiempo. Por desgracia, ese fallo se produjo en su sistema de ciberseguridad, y la gran y prestigiosa marca sufrió un duro golpe tanto a nivel financiero como de reputación cuando se filtraron los números de las tarjetas de crédito de sus clientes.*

La junta directiva de Health at Home, *una organización sin fines de lucro con sede en EE. UU. dedicada a los servicios personales y de asistencia médica a domicilio, ordenó al departamento de TI que redujera el número de licencias de su sistema de información de pacientes de gama alta para controlar los costos. Después de presentar a la junta directiva una serie de hipótesis y estadísticas que ponían de manifiesto cómo esta decisión afectaría la moral de los empleados y la atención al paciente, la directora de TI, Susan Nopes, logró convencer a todos de la necesidad de que cada uno dispusiera de una licencia.*

Después de que Ker & Willow Knits, gigante del sector artesanal, *cambiara de un conocido proveedor de MDM a una empresa más barata y reciente como medida de ahorro, el director de TI observó consternado cómo se cumplía ante sus ojos exactamente lo que él había pronosticado: la mayor dependencia de las actualizaciones manuales desbordó al personal de TI, que, a su vez, empezó a cometer errores en su prisa por cumplir con las expectativas. Otros empleados se quejaron de que sus dispositivos habían empezado de repente a funcionar mucho más lentamente, y los errores y los cuellos de botella no dejaban de aumentar el tiempo de inactividad del personal. Esto le resultó mucho más caro a la empresa en tiempo perdido por parte de los empleados que lo que se ahorró con el cambio.*

La nueva directora general de DaringDynamics, Inc. *apostaba decididamente por el cambio. Fue una de las primeras en adoptar la IA y alentó a su personal a dar el paso también. Más rápido de lo que jamás hubiera imaginado, este enfoque libre y creativo se convirtió en un auténtico lío: las identificaciones personales y laborales se mezclaban sin orden ni concierto, el nuevo chatbot de RR. HH. asistido por IA ofrecía consejos contradictorios, y el departamento de TI no dejaba de descubrir más agentes de IA con niveles alarmantes de acceso a los datos. Por suerte, su director de sistemas de información recomendó una plataforma de gobernanza de la IA que ofrecía una gran visibilidad de los dispositivos y las identidades, y ella no dudó en aceptar su elevado precio. Su entorno de IA, que antes carecía de control, ahora se administra y mantiene de forma eficaz, y ella duerme más tranquila por las noches sabiendo que la empresa puede localizar con precisión a cada agente, cada dispositivo y cada identificación.*

jamf

Conclusión:

Pase de "comprar" a "administrar".

Lo que parece más barato en una licencia puede acabar resultando mucho más caro de mantener. Antes de tomar una decisión de compra, utiliza un enfoque basado en la sustracción:

- ¿Qué tareas puede asumir cada proveedor para aliviar la carga de trabajo de su equipo?
- ¿Qué riesgo puede eliminar cada uno?
- ¿Qué obstáculos para la productividad puede eliminar una solución?

Recuerde: sus trabajo no consiste en comprar la tecnología más barata. Se trata de adquirir una solución con el modelo operativo que presente el menor riesgo posible.



El costo real de la tecnología no es lo que usted paga por ella.

Es lo que la organización gastará para mantenerla funcionando. Esto se traduce en tiempo de inactividad de los empleados, horas extras del departamento de TI y riesgo operativo.

¿Listo para verlo en acción?

Pruebe Jamf hoy mismo