SAP Concur

EDICIÓN PARA RESPONSABLES DE TI

Medidas para el crecimiento

Estrategias para que los responsables de TI superen desafíos y aceleren el crecimiento

Introducción

De acuerdo con nuestra encuesta global de 2025, los responsables de TI están lidiando con múltiples desafíos, desde la defensa contra las crecientes amenazas cibernéticas hasta la garantía de implementaciones tecnológicas seguras y eficaces. El aumento de la incertidumbre geopolítica y las arriesgadas condiciones económicas hacen que estas pruebas sean aún más difíciles.

En respuesta, los jefes de TI están adoptando la inteligencia artificial (inteligencia artificial) y están empezando a cosechar sus beneficios, que incluyen la eficiencia operativa mejorada y la información de datos. Pero ahora tienen la oportunidad de centrarse en iniciativas de inteligencia artificial que también ayudan a generar ingresos.

En la estrategia de TI, los responsables planean aprovechar las ventajas de los proveedores especializados y las soluciones plug-and-play (conectar y listo). Consideran que la colaboración con los equipos de finanzas es clave para impulsar aún más la transformación digital.

Este documento **se basa en datos de 350 responsables financieros, 115 responsables de TI y 115 responsables de TI** para explorar cómo los managers de RR. HH. están abordando estos y otros desafíos en 2025, y cómo pueden tomar medidas para ayudar a que sus organizaciones crezcan.

Los responsables carecen de la plena confianza en la ciberseguridad, lo que pone a los empleados en situación de mayor riesgo

Los costos de los delitos cibernéticos en todo el mundo se están disparando. La firma de investigación Statista predice que, de 2025 a 2029, aumentará un 69% hasta alcanzar 15.6 billones de USD.[1]

Como respuesta, los responsables de TI solo confían moderadamente en la seguridad de sus organizaciones. El 71% se siente “algo preparado” para responder a un mayor riesgo de ciberataque, pero solo el 26% dice que está “muy preparado”. El 3% restante dice que no está preparado. Claramente, muchos todavía se enfrentan a un desafío para mantener a prueba de balas sus ciberdefensas.

Identificar puntos débiles es esencial: el 43% de los responsables de TI clasifican los ataques de phishing e ingeniería social como una de las tres principales vulnerabilidades para su compañía. A esto le sigue una formación inadecuada en ciberseguridad de los empleados y una seguridad de terminales insuficiente (que protege los dispositivos conectados a la red de la empresa), al 29% cada uno. Estos hallazgos confirman que los agentes humanos suelen ser las mayores debilidades.

Los responsables de TI buscan la ayuda de los responsables financieros, principalmente a través de una mayor inversión. Los jefes de TI dicen que quieren que las finanzas prioricen la ciberseguridad en la planificación financiera (el 57%) y aumenten los presupuestos para las medidas de seguridad (el 51%).

Solo

26%

de los responsables de TI dicen que su organización está muy preparada para responder a la creciente amenaza de ciberataques

Acciones

1. Evaluar los riesgos que los factores humanos plantean para la ciberseguridad y la privacidad de los datos.
2. Centrarse en cooperar con finanzas para impulsar las inversiones en infraestructura de seguridad y programas de formación, incluidas las simulaciones periódicas.
3. Fomentar una cultura que anime a los usuarios a denunciar los intentos de phishing. Compartir información detallada sobre cómo y dónde se producen los ataques, destacando cómo incluso los compañeros más avispados pueden ser engañados por sofisticados esquemas de ingeniería social.

1. Statista (2024), Coste anual de los delitos cibernéticos en todo el mundo 2018-2029

Los responsables de TI adoptan una combinación de enfoques para la inversión en tecnología

Las organizaciones están adoptando diversos modelos en lo que respecta a la inversión en tecnología. Alrededor de la mitad de los responsables de TI dicen que gestionan su estrategia internamente, y los equipos internos deciden cómo asignará los recursos la organización. El 15% externaliza a proveedores de servicios gestionados (MSP, managed service providers), mientras que el 36% combina MSP y gestión interna.

Los responsables de TI también están explorando diversas estrategias de inversión en tecnología. Solo el 5% tiene previsto priorizar el desarrollo tecnológico interno y 1 de cada 10 pretende consolidar sus soluciones y utilizar menos proveedores. Por el contrario, el 37% planea utilizar un enfoque plug-and-play (conectar y listo) con múltiples proveedores especializados. El cuarenta y ocho por ciento dice que intentará combinar estos enfoques.

A medida que la tecnología se vuelve cada vez más compleja e integrada en las estrategias organizativas, los proveedores especializados pueden proporcionar soluciones avanzadas para las que los equipos internos podrían no tener fondos, tiempo o experiencia para desarrollar. La externalización puede ayudar a las empresas a responder rápidamente a los desarrollos tecnológicos y a los equipos libres para que se centren en sus estrategias principales. Los MSP, en particular, pueden ayudar a reducir los costos de mantener los sistemas y el personal de TI, al tiempo que permiten el acceso a experiencia de vanguardia por unos costos predecibles.

48%

de los responsables de TI planean adoptar un enfoque híbrido de la inversión en tecnología, consolidando los sistemas centrales cuando sea posible y utilizando soluciones plug-and-play (conectar y listo) para necesidades especializadas

Medidas por tomar

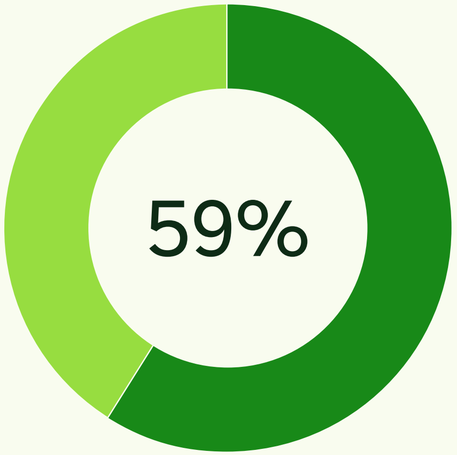
1. Revise su estrategia de inversión en tecnología regularmente para asegurarse de que se alinea con los objetivos de la organización. Involucre a otros responsables, como el director financiero (CFO), en estas revisiones.
2. Evalúe sus MSP, soluciones internas y de terceros para maximizar el retorno de la inversión.
3. Priorice las formaciones continuas para garantizar que los usuarios finales y administradores obtengan el máximo valor de sus tecnologías.

El enfoque de la inteligencia artificial se centra en la creación de ingresos

El trabajo duro en el desarrollo de inteligencia artificial está dando sus frutos a muchas organizaciones. El cincuenta y nueve por ciento de los responsables de TI afirman que sus implementaciones de inteligencia artificial han cumplido o superado las expectativas, mientras que solo el 1% afirma que las herramientas de inteligencia artificial se han quedado cortas. Sin embargo, para el 40% restante, estas herramientas solo cumplieron parcialmente las expectativas, lo que sugiere que muchas tienen la oportunidad de mejorar en cuanto a cómo aprovechan las tecnologías de inteligencia artificial a través de mejoras específicas.

Los principales beneficios observados de la inteligencia artificial incluyen una mayor eficiencia operativa (el 46%), mejores conocimientos y análisis de datos (el 42%) y una mejor toma de decisiones (el 38%). Los responsables de TI informan de que la inteligencia artificial ha sido menos eficaz en cuanto a subir la moral de los empleados (el 10%) o aumentar la generación de ingresos (el 21%).

Sin embargo, los responsables financieros afirman que una de sus principales acciones para impulsar el crecimiento en 2025 es invertir en inteligencia artificial (el 58%), solo por detrás de optimizar los costos al 69%. Esto sugiere que, aunque la inteligencia artificial aún no ha surgido como un importante generador de ingresos, presenta nuevas y emocionantes posibilidades en esa área, y TI puede trabajar con finanzas para desarrollar este potencial.



de los responsables de TI dicen que la inteligencia artificial cumple o supera las expectativas en su organización

Acciones

1. Trabaje con otros responsables, como el director financiero y el director de recursos humanos (CHRO), para identificar oportunidades emergentes de inteligencia artificial en su organización. Implemente experimentos exitosos de forma rápida y segura utilizando plataformas en la nube.
2. Revise las soluciones de inteligencia artificial con regularidad para asegurarse de que cumplen las expectativas y adapte su enfoque cuando resulta necesario.
3. Implemente sólidas medidas de seguridad, privacidad y gobernanza de los datos para proteger los datos de la compañía, mantener los estándares éticos y normativos y garantizar que se utilicen datos coherentes y de alta calidad en los modelos de inteligencia artificial.

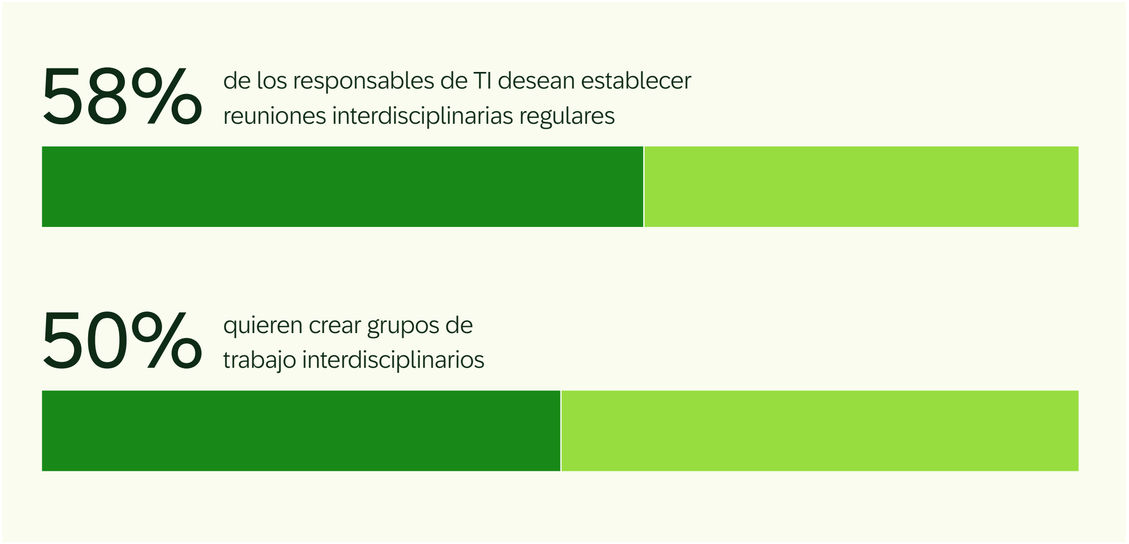
Los responsables de TI buscan colaborar con finanzas

Los responsables de TI afirman que valoran el apoyo de sus directores financieros, especialmente en la transformación digital (el 54%) y el establecimiento de métricas para evaluar el retorno de la inversión (ROI) y el rendimiento de las iniciativas de TI (el 43%). Estas prioridades se sitúan por encima de financiar nuevas tecnologías (el 35%) o asignaciones presupuestarias (el 40%), por lo que no se trata solo de pedir más dinero a finanzas.

Los responsables tecnológicos también quieren cooperar con los responsables financieros en la gestión y reducción de gastos (el 52%), inversión en herramientas y tecnología (el 50%) y presupuestos y planificación financiera (el 39%).

Pero hay barreras para la cooperación: Los jefes de TI citan las prioridades departamentales contradictorias (el 57%) y la falta de funciones y responsabilidades claras (el 49%). Esto sugiere que es posible que sientan que no están en sintonía con finanzas. Los obstáculos menos comunes incluyen la falta de tiempo para las reuniones regulares, el intercambio insuficiente de datos (el 47% cada uno) y las limitaciones tecnológicas (el 42%), lo que indica que el hardware y el software son menos un punto de adherencia que los factores humanos.

Los responsables de TI quieren derribar estas barreras con reuniones interdisciplinarias regulares (el 58%), presupuestos flexibles para proyectos colaborativos (el 56%) y plataformas tecnológicas integradas (el 54%). Además de apoyar un trabajo más cercano, estas iniciativas pueden ayudar a mejorar el intercambio de datos.



Medidas por tomar

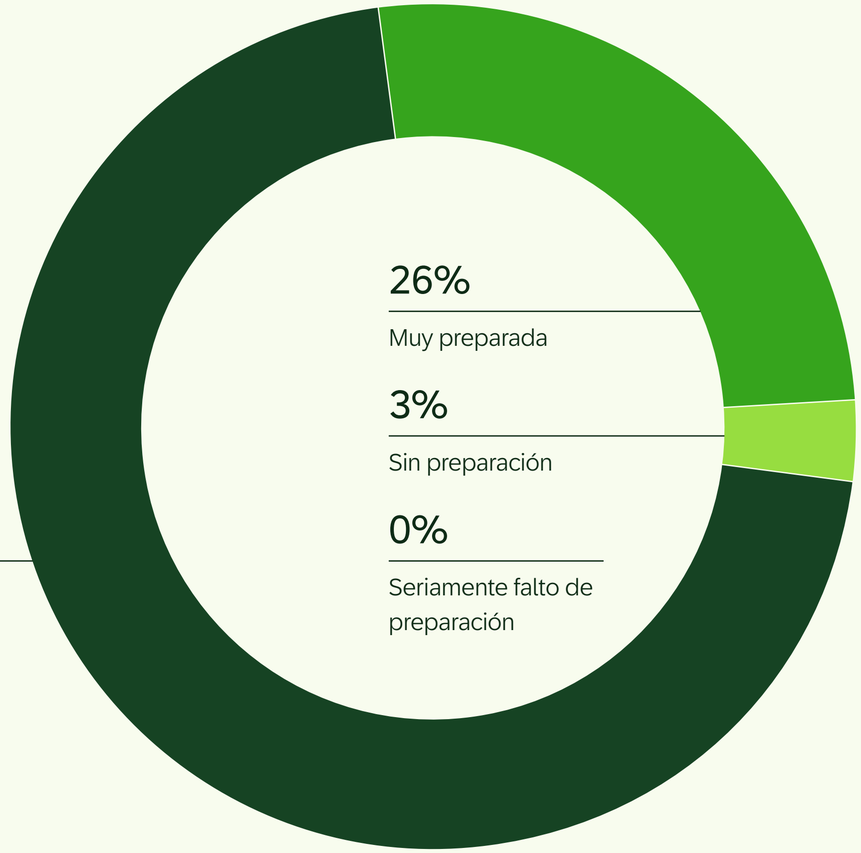
1. Trabaje con sus responsables financieros para organizar reuniones y grupos de trabajo regulares.
2. Asignar presupuestos flexibles para la colaboración y priorizar la implementación de plataformas integradas.

Ciberseguridad, inteligencia artificial y otras tendencias de TI principales en 2025

Los responsables de TI confían razonablemente en la ciberseguridad

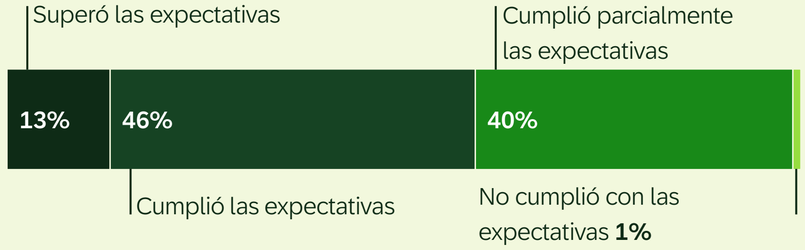
¿Cómo de preparada sienten los responsables de TI que está su organización para responder a las amenazas crecientes de ciberataques?

71%
Algo preparado

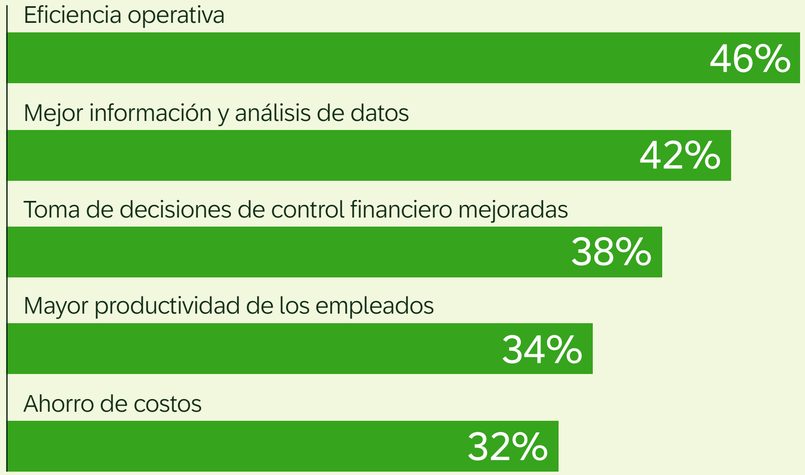


También son optimistas sobre las ventajas de la inteligencia artificial

¿Cómo perciben los responsables de TI los beneficios generales de la inteligencia artificial para su organización hasta la fecha?

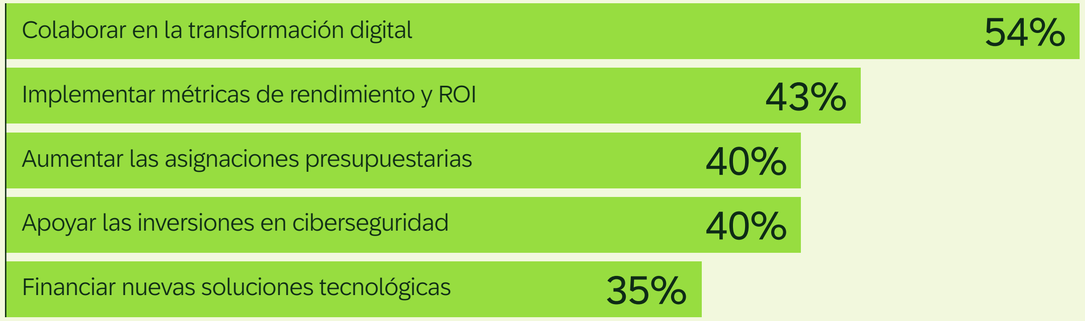


¿Dónde han visto los responsables de TI el mayor impacto de la inteligencia artificial?



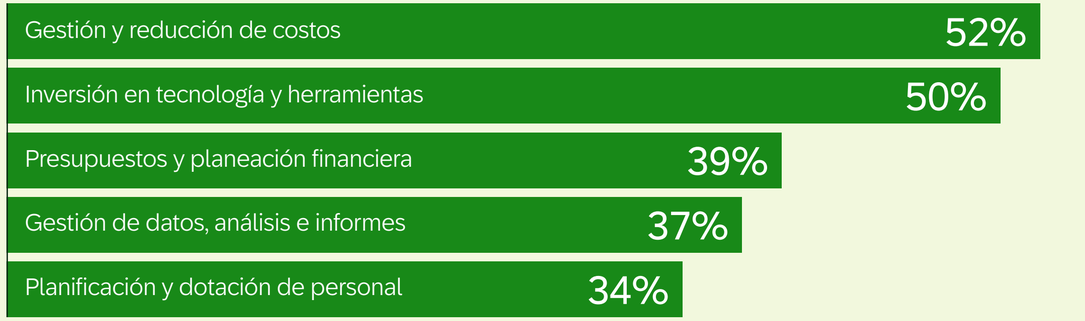
Consideran que la colaboración es la clave para impulsar aún más la transformación digital...

¿Qué medidas específicas les gustaría que tomaran los responsables de TI para apoyar las iniciativas de TI?



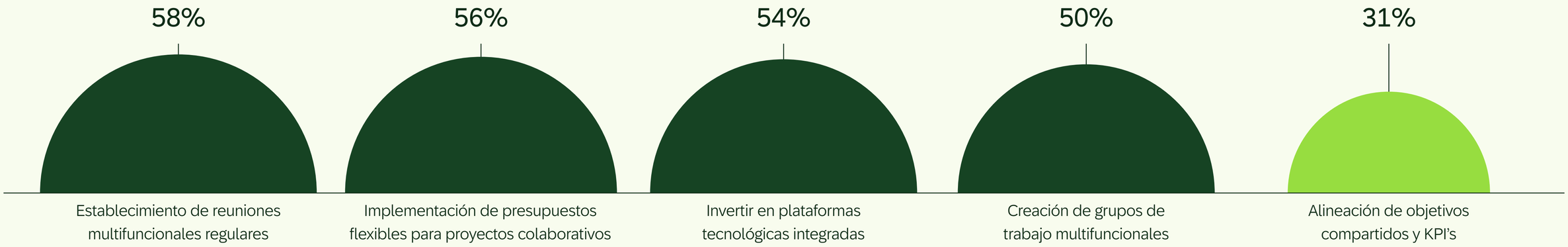
...mientras gestiona los costos

¿En qué áreas buscan los responsables de TI colaborar más estrechamente con el departamento financiero?



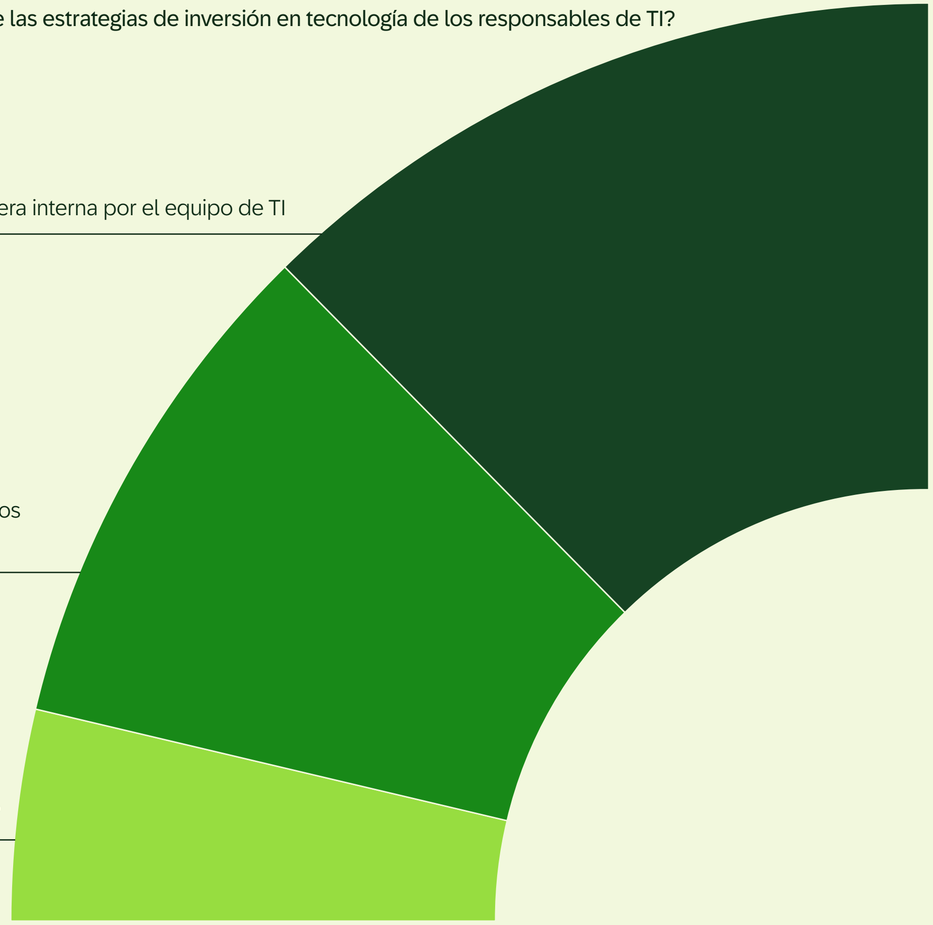
Los responsables de TI prefieren apostar por el trabajo interdisciplinario antes que centrarse en establecer KPIs de colaboración.

¿Qué enfoques les gustaría ver más en los responsables de TI para superar los obstáculos de la colaboración?



La mayoría de las organizaciones gestionan internamente su estrategia de inversión en tecnología

¿Cómo se gestionan principalmente las estrategias de inversión en tecnología de los responsables de TI?



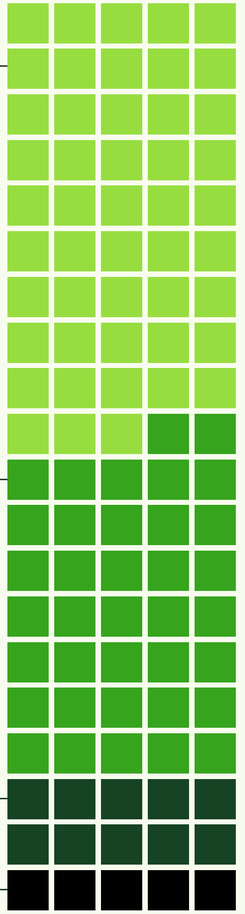
50%
Gestionado principalmente de manera interna por el equipo de TI

36%
Una combinación equilibrada de proveedores de servicios gestionados (MSP) y gestión interna

15%
Gestionado principalmente por MSP

Y planifican una variedad de enfoques en el futuro

¿Cómo planean los responsables de TI hacer evolucionar su inversión en tecnología en el futuro?



48%
Enfoque híbrido de consolidación y plug-and-play (conectar y listo)

37%
Una estrategia plug-and-play (conectar y listo) con múltiples proveedores

10%
Consolidación, con menos proveedores

5%
Desarrollo tecnológico interno

Para saber cómo los responsables de TI y finanzas pueden colaborar mejor para apoyar el crecimiento del negocio y maximizar la productividad, lea nuestra hoja de consejos actualizada.

Acerca de SAP Concur

SAP® Concur® es la marca líder mundial en la gestión integral de viajes, gastos y facturas. Impulsadas por una búsqueda incesante por simplificar y automatizar los procesos cotidianos, las soluciones guían a los empleados a través de viajes de negocios, trasladan los cargos autorizados directamente a informes de gastos y automatizan las aprobaciones de facturas. Al integrar datos casi en tiempo real y usar la inteligencia artificial para analizar transacciones, las compañías pueden ver lo que gastan, mejorar el cumplimiento y evitar posibles puntos ciegos en el presupuesto. SAP Concur está imaginando un mundo en el que los viajes y los gastos prácticamente se gestionan a sí mismos, ayudando a las compañías a rendir al máximo cada día.

© 2025 SAP SE o una compañía afiliada de SAP. Todos los derechos reservados. Consulte el Aviso legal en www.sap.com/legal-notice para conocer los términos de uso, las cláusulas de exención de responsabilidad, divulgaciones o restricciones relacionados con este material.