breve bi

ARTÍCULOS DE IMS

¿Realmente vale la pena un servicio de software?

Lo que implica cada modelo de software comercial para una empresa mediana, y cuánto riesgo asume en cada uno.



Versión 2026, 3 de noviembre de 2026

¿Realmente vale la pena un servicio de software?

Por Rafael Pérez, 3 de noviembre de 2026

Versión electrónica

Escanea el código para leer este artículo en línea y compartirlo.

breve.do/realmente-vale-la-pena-un-servicio-de-software/

La pregunta de fondo

Esta es una reflexión respecto del beneficio que tiene una plataforma de software como servicio, en relación con otros modelos como plataformas de software de un solo pago. En el mercado existen principalmente tres modelos para el software comercial, de forma tal que en este artículo vamos a ver qué implica cada uno para una empresa mediana que quiere organizar mejor sus operaciones, cuánto riesgo asume en cada alternativa y por qué la pregunta no es solo cuánto cuesta el sistema hoy, sino si realmente vale la pena el servicio de software que elige para los próximos años.

Cuando el software se hace a la medida

Está el software hecho a la medida, donde una organización le paga a un desarrollador para que le construya una infraestructura. Ese desarrollador hace un levantamiento de casos de uso, realiza un nivel de personalización muy alto, invierte

un tiempo considerable y cobra un alto precio por ese nivel de solución, luego lo implementa en la empresa. Esto regularmente toma dos caminos en lo adelante. Uno es: el desarrollador encuentra otras empresas que tengan la misma necesidad y trata de copiar y pegar los casos de uso de una empresa a la otra, sin armonización alguna, ni el detenimiento a pensar en que eso sea escalable y consistente. Y otro es: el desarrollador asume que eso es un proyecto personalizado para esa empresa solamente y no vuelve a tocar esa base de código. Esa empresa en adelante tendrá que utilizar esa plataforma tal cual se diseñó y debe asegurarse de que el diseño tenga la previsión necesaria para que le sea útil durante mucho tiempo. En nuestra experiencia, esta es la peor manera de adquirir una solución de software. Esto es malo para la empresa principalmente, pero también es malo para el desarrollador.



↑ **Hecho a la medida** En la sastrería, el sastre corta la tela sobre la mesa marcada con tiza mientras el cliente espera en la tarima, frente al espejo, con el saco lleno de alfileres.

Esto es malo para la empresa, pues estabilizar una solución de software y prever el amplio espectro de los casos de uso es una tarea mayor y, por muy buena que sea la investigación inicial, la empresa no va a poder prever todo lo que va a necesitar a través del tiempo. Hay opciones que son de poco uso, hay otras que son temporales, eventuales y, sobre todo, está el reto de que las empresas son cambiantes y la industria también, lo que hoy la empresa hace de un modo, mañana lo tendrá que hacer de otro y lo que la reglamentación local y las buenas prácticas indican hoy será un mal consejo el día de mañana.



↑ **Treinta y seis meses después** De noche, el programador que hizo el sistema trabaja rodeado de carpetas de otros proyectos. El teléfono se enciende con una llamada que no contesta.

Este tipo de soluciones también tiene la debilidad de que solamente es conocida por la empresa, pues el mismo desarrollador que la hizo ya en 36 meses pierde el contexto, está pensando en otras cosas, pasa a otros proyectos y, cuando tiene que mantenerla, se vuelve gravoso para él, de forma tal que llega un punto en que los propios usuarios de la empresa conocen mejor la aplicación en el día a día que el desarrollador original, lo cual complica aún más cualquier intento de soporte o de evolución de esa solución y, además, la propia complejidad acumulada de la aplicación hace que sea muy difícil conseguir otro desarrollador que quiera entrar a darle mantenimiento o a desarrollar nuevas funcionalidades sobre esa base, de forma tal que, en el mejor de los casos, utilizando la experiencia y la base de conocimiento de los mismos usuarios, lo que se puede hacer es refactorizar parcialmente esa solución para que siga funcionando sin necesariamente convertirla en la plataforma que la empresa realmente necesita.



↑ **Los que mejor conocen el sistema** En la trastienda de la empresa, los usuarios se explican entre ellos el programa que usan todos los días. Detrás, un programador nuevo se rasca la cabeza.

Por otro lado, las tecnologías cambian. Un framework mayor puede tener hasta 3 versiones que se liberan el mismo año y, si se hizo con la versión de hoy, ya el año entrante la aplicación quedó desactualizada. Aquí también aplican soluciones que son adaptadas como aplicaciones de una plataforma adaptable que una empresa contrata, un desarrollador se la personaliza, se le implementa y la deja en una versión. En 24 meses esa aplicación tuvo mejoras de seguridad, mejoras de estabilidad, de velocidad y nuevas funcionalidades que esa empresa se perdió. Se vuelve difícil actualizarla. Entonces, la peor manera de adquirir una plataforma de software es el software hecho a la medida.

Plataformas de un solo pago

Hay otra manera de adquirirlo y es comprarle una plataforma a un proveedor de software on-premise, que le vende un proyecto con la prerrogativa de que eventualmente le venderá actualizaciones sobre ese proyecto. Este tiene una ventaja sobre el modelo de software hecho a la medida: la plataforma es de una empresa y esa empresa está comprometida a mantenerla, y es prerrogativa del cliente si actualiza o no actualiza. Este modelo es superior al anterior, pues, por lo menos, la empresa tiene la opción de adquirir nuevas funcionalidades, mejoras de seguridad, estabilidad o para cumplimiento de la normativa local, y lo conocemos muy de cerca porque durante años nosotros mismos fuimos un proveedor de software on-premise, no vendíamos servicio de software, sino proyectos, y en la práctica vimos que este modelo tenía muchas limitaciones, sobre todo para pymes que necesitaban seguir cambiando su operación y su estructura sin tener que embarcarse cada vez en un nuevo proyecto costoso.



↑ **La cuenta que sigue llegando** Junto al cuarto del servidor, con su aire acondicionado y sus luces verdes, el administrador mira la pila de facturas y sobres que no deja de crecer.

La dificultad que tiene es que el costo de esas actualizaciones podría variar a través del tiempo y es difícil determinar el costo total de adquisición de una plataforma. La empresa sabe que hizo un pago inicial relativamente grande, pero, a través del tiempo, recibirá diferentes facturas para complementos, servicios, integraciones, modificaciones, cambios y actualizaciones en general. Entonces la empresa está sujeta a hacerlo o no hacerlo, pero regularmente tiene que hacerlo y, al hacerlo, tiene que pagar, y ese pago también puede ser significativo.

El modelo de software como servicio

La alternativa que entendemos que es mejor es el software como servicio, pues en este modelo la empresa realiza pagos mensuales que representan solo una fracción de lo que costaría adquirir esa misma solución como un proyecto de un solo pago, de forma tal que distribuye el esfuerzo de inversión en el tiempo, de modo que la empresa puede concentrarse en obtener valor del uso continuo de la plataforma. En nuestro caso puntual, ese esquema de pagos mensuales se complementa con un pago único por la implementación de la herramienta, pues cubre el gran trabajo que implica interiorizar la herramienta en los primeros meses y reduce también nuestro riesgo operativo.



↑ **El proveedor que se queda**
En la oficina de una distribuidora, la consultora se sienta con dos usuarios frente a la pantalla. Ellos sonríen y toman notas.

En una plataforma de software como servicio, regularmente en 3 años la empresa termina pagando lo mismo que pagaría por adquirir una plataforma y no actualizarla, pero tiene el beneficio de que su proveedor está comprometido en darle un soporte regular, recurrente, proactivo y preventivo, y obtiene la mejor versión de esa plataforma en cada momento, de forma tal que la empresa puede soñar la plataforma, usarla a plenitud, solicitar cambios y saber que no tendrá un costo adicional.

Nuestra propuesta para pymes

En nuestro modelo de software como servicio no solamente incluimos el software, incluimos también la asesoría técnica en las diferentes industrias en las cuales operamos, el entrenamiento y la capacitación a los usuarios, el soporte continuo y los desarrollos adicionales e integraciones sin costo adicional. El beneficio que la empresa obtiene con esto es, primero, no tener que hacer una erogación de capital significativa al inicio, segundo, la garantía de que cuenta con una plataforma de software que no solamente utiliza ella, sino también una gran base de otras empresas y, tercero, la seguridad de que, cuando hay mejoras de seguridad, de estabilidad o de mantenimiento, las recibe en tiempo real, de forma tal que el riesgo que tiene su empresa es mínimo. Entendemos que esto es lo mejor de los dos mundos.

Nuestra propuesta de valor para el mercado de las pymes es la siguiente: no solamente ofrecemos una plataforma de software como servicio, ofrecemos una plataforma de software como servicio sin límite de usuarios, sin límite de

transacciones y sin límite de montos, ni límites de funcionalidades, de forma tal que la empresa, cuando adquiere nuestra solución, obtiene el 100% de la funcionalidad de nuestra plataforma, aunque no necesariamente la use desde el inicio, y tiene la seguridad de que damos soporte presencial, reentrenamiento, entrenamiento, integraciones y desarrollos puntuales dentro del mismo nivel de precio. Esto hace que los usuarios no tengan una ansiedad desmedida cuando se está haciendo la implementación por dominar todas las cosas o por pedir todo lo que soliciten, pues ellos saben que hay un proveedor confiable que está detrás de esa plataforma, muy dispuesto a ofrecer capacitación sobre la marcha, y que además entiende que la curva de aprendizaje de una plataforma de software en un ámbito tan amplio como este es necesariamente larga, de forma tal que pensar en un proyecto de implementación donde en 1 mes o en 3 meses el usuario va a adquirir la destreza necesaria para hacer un uso pleno de la herramienta sería una ilusión, por lo que el mejor modelo es un modelo donde el proveedor siempre está disponible para capacitar, entrenar y mostrar las mejores maneras de hacer un uso pleno de la herramienta. Al mismo tiempo, incluimos la asesoría técnica en 7 industrias distintas, que es un tipo de consultoría muy especializada que no está regularmente al alcance de las pymes, pues hemos logrado sintetizar las mejores prácticas de diferentes industrias y las ponemos a disposición de nuestros clientes.

Lo que se juega la empresa

Frecuentemente, las empresas pagan por un software hecho a la medida o por plataformas de un solo pago con la ilusión de que están controlando el costo. En realidad, lo que están haciendo es limitar la innovación de su empresa y, al mismo tiempo, manteniendo la prerrogativa de decidir si pagan o no pagan, aunque regularmente tendrán que pagar. De forma tal que también están comprometiendo su capital de trabajo en un desembolso grande y poco flexible, que luego les resta capacidad para invertir en inventario, en crédito a clientes o en mejoras operativas. Entendemos que es mejor adquirir una solución de software que ya está lista, está aprobada, actualizada en tiempo real y con un proveedor que tiene un interés activo en retener a su cliente y darle el mejor servicio posible.



↑ **El capital que sigue trabajando** En el almacén, el montacargas sube una paleta a los anaqueles y la dueña los recorre con su tableta. Al fondo, cargan el camión en el muelle.

¿Y si todos nos creáramos nuestro propio software?

El auge de la inteligencia artificial y el código generado ha hecho que parezca posible que todo el mundo, a lo interno de una organización, se cree su propia herramienta de software. De forma tal que se ha instalado la ilusión de que ese es el futuro natural del software comercial. La ingeniería de software seguirá existiendo para lo mismo que ha existido siempre: proyectos de un ámbito determinado y que su envergadura lo justifique. En realidad ese escenario solo es viable hasta cierto punto, para tareas puntuales, repetitivas y de menor alcance, y no reemplaza la necesidad que tiene una pyme de una plataforma de software comercial estable, escalable y respaldada por un proveedor confiable. Es cierto que usuarios entusiastas pueden, en un fin de semana, crearse sus herramientas. Y lo mismo pasa con otras industrias como la construcción o la gastronomía. Es posible que alguien pueda, en un fin de semana, por hobby, construir la casita del perro, pues la tarea tiene un ámbito contenido, es alcanzable y el riesgo es menor. Y también es posible que un cocinero entusiasta prepare una cena para 20 personas y quede muy bien. Pero en ambos casos la diferencia aparece cuando pensamos en la recurrencia, porque una cosa es construir la casita del perro o cocinar una cena especial una vez y otra muy distinta es comprometerse a lo que hace un proyecto residencial o un restaurante. Eso implica abrir todos los días, comprar ingredientes, formularlos, servirlos, atender, lavar los platos y repetir ese ciclo día tras día sin fallar. De forma tal que nadie en su sano juicio le encomendaría a un entusiasta la elaboración de un proyecto residencial donde vivirán 20 familias ni la operación completa de un restaurante,

porque esos son proyectos mayores que requieren diseño, permisos, mucha experiencia y, sobre todo, confianza. En resumidas cuentas, con las plataformas de software comercial pasa exactamente lo mismo.



↑ **La casita del perro y el proyecto residencial** Al fondo, un edificio de ocho pisos con sus balcones y la grúa todavía al lado. Abajo, en el patio, un aficionado termina orgulloso la casita de su perro.



↑ **Una cena especial** En su casa, el cocinero entusiasta sirve el arroz y el pollo a sus amigos, que se pasan los platos y se ríen alrededor de la mesa.

Compartir la decisión

Si en su empresa están decidiendo entre desarrollar un software a la medida, adquirir una plataforma de un solo pago o trabajar con una plataforma de software como servicio, comparta este análisis con las personas que participan en esa decisión, de forma tal que todos tengan claro qué se gana y qué se arriesga con cada modelo antes de comprometer el tiempo, el capital y la operación de la organización.

Cómo se hizo este artículo

Este artículo se escribió con la asistencia de herramientas de inteligencia artificial.

Lo humano	Las ideas, los párrafos y las palabras son de Rafael Pérez, director comercial de IMS. Salieron de una conversación grabada en Breve, y él revisó el texto final párrafo por párrafo.
Lo artificial	El armado del documento a partir de esa conversación, la corrección de estilo y la revisión de consistencia, las ilustraciones, generadas con un modelo de imágenes en nuestro estilo Plano Breve, la voz del audio, que es sintética, y el armado de esta página.

Versión del 11 de noviembre de 2026. La más reciente está siempre en breve.do/realmente-vale-la-pena-un-servicio-de-software/.
Soporte por WhatsApp al (809) 869-5959.