

Hacia adelante, pero con cuidado

Hernando Bermúdez Gómez

En el reciente estudio de Gartner titulado [*2025 Software Buying Trends How Software Buyers Refine Their Options and Make a Purchase Decision*](#) se lee (traducción libre) : “*Estos son algunos de los hallazgos clave de nuestra investigación: • Las empresas están dispuestas a invertir fuertemente en software: El 82 % de las empresas en crecimiento planean invertir más en software en 2025 en comparación con 2024, y están invirtiendo principalmente en seguridad informática e inteligencia artificial. • La reputación y la experiencia influyen en las listas iniciales: La reputación del proveedor (53 %) y tener experiencia previa con un proveedor (48 %) son los factores más influyentes al crear listas iniciales. • Las reseñas son la principal fuente de información para las listas cortas: El 41 % de los compradores utiliza las reseñas de clientes al investigar para reducir sus opciones. • Las pruebas son decisivas: El 62 % de los compradores afirma que la prueba del producto es el factor más importante en la decisión final de compra. • El arrepentimiento de compra es sorprendentemente común: el 59 % de los compradores se arrepiente de al menos una compra de software realizada en los últimos 18 meses, lo que provoca que muchos reemplacen su software con un producto de otro proveedor. —Los compradores de software en 2025 están listos para invertir, pero no están dispuestos a hacer concesiones. Están ansiosos por invertir fuertemente en nuevas tecnologías para alcanzar sus objetivos comerciales, pero no si esto introduce nuevos problemas con todo lo que ya han implementado. —Para asegurar una venta a este comprador tan exigente, los proveedores necesitan comprender a fondo su proceso de compra. (...)*” Una de las principales debilidades de nuestras micro, pequeñas y medianas empresas es su incapacidad para comprar y hacer funcionar buenas herramientas de programación para computadores. Unas solo usan instrumentos gratuitos, creyendo, equivocadamente que no hay derechos de autor asociados. Otras compran herramientas muy baratas, sin mayor soporte, que generalmente no son flexibles ni evolucionan. Otras son encantadas por las “sirenas” comerciales que les hacen creer que sus desarrollos son más que suficientes para sus empresas. Con el tiempo se descubre que los diletantes solo son esto. Adquirir las mejores herramientas disponibles requiere mucho dinero y un personal verdaderamente conocedor de ellas. Por otra parte, es incuestionable la necesidad de los instrumentos de inteligencia artificial y, al mismo tiempo, son apenas elementos en desarrollo que son mucho menos de lo que se espera que sean en el futuro. No han acabado de nacer y ya se deposita en ellas excesiva confianza y están rodeadas de varios debates éticos. Pero con seguridad llegaron para quedarse en manos de los verdaderamente expertos. Desde la introducción en los mercados detallistas (*retail*) los contadores han sabido aprovechar la computación en su propio beneficio y en el de sus clientes. Esperamos que siga siendo así. Algunos vienen planteando que el *software* sea provisto por el Estado en forma gratuita. Gratuito no hay nada porque finalmente es el pueblo el que paga por todo. Además, este planteamiento esconde el deseo de un Estado central dominante, perfil muy lejano de nuestra actual

constitución. Mucha alaraca para proteger en exceso ciertos datos, disque sensibles, mientras que por el otro lado se pretende que la vida privada perezca en manos de los sucesivos gobiernos estatales. Hoy en día a los contadores no les queda otro camino que vivir bien informados y apertrechados de tecnología de punta, informática o no, en beneficio de sus clientes. Sin ella es probable que no puedan prestar servicios de calidad en cualquiera de las ramas de las ciencias contables. Esto, hasta ahora, es un espejismo entre los muchos que “venden” las instituciones de educación superior contables.

Bogotá, noviembre 17 de 2025