

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Mostrar y Explicar en Proyectos de Tecnología (Show and Tell)

Presentación del tema

El Show and Tell (mostrar y explicar) es una práctica metodológica utilizada en proyectos de incorporación de tecnologías que consiste en realizar demostraciones estructuradas del sistema o solución tecnológica, acompañadas de explicaciones funcionales y técnicas, con el objetivo de validar su adecuación a los procesos organizacionales. Desde la perspectiva de las Tecnologías de la Información (IT), no es una simple presentación comercial, sino una instancia formal de validación bidireccional entre la organización y los consultores o proveedores tecnológicos.

Se trata de un proceso de doble vía: la organización expone sus procesos, requerimientos y restricciones; los consultores muestran cómo la solución tecnológica responde a esos requerimientos; y ambas partes identifican oportunidades de mejora, ajustes y posibles brechas. En proyectos de transformación digital, implementación de ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management) o plataformas de analítica, el Show and Tell cumple una función crítica de alineación estratégica, reducción de riesgos y mejora de la toma de decisiones.

Naturaleza bidireccional y objetivos

El aspecto más relevante del Show and Tell es su carácter bidireccional. Por un lado, la organización "Tell": la empresa expone sus procesos actuales (AS-IS), los procesos deseados (TO-BE), sus requerimientos regulatorios, sus restricciones técnicas y las integraciones necesarias. Esta exposición genera aprendizaje para el proveedor, que comprende el contexto organizacional. Por otro lado, el consultor "Show": el proveedor demuestra cómo el sistema gestiona esos procesos, qué parametrizaciones son posibles, cuáles son los límites del estándar, las integraciones disponibles mediante APIs (Application Programming Interface) y la arquitectura tecnológica.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Sus principales objetivos estratégicos son validar la adecuación funcional, identificar brechas tempranas, alinear expectativas, reducir el riesgo contractual y mejorar la estimación presupuestaria. El costo de detectar un GAP en etapa de análisis es significativamente menor que detectarlo en producción.

Metodología de ejecución

Un Show and Tell profesional requiere planificación estructurada en cuatro fases:

Preparación: definición de los escenarios críticos a demostrar —ciclo completo de compra, proceso de facturación, gestión de inventarios, cierre contable mensual—, identificación de usuarios clave, preparación de datos de prueba y elaboración de una agenda detallada por módulos.

Demostración guiada: el consultor ejecuta los procesos en el sistema en tiempo real, mientras explica la lógica funcional, la configuración, las limitaciones y las integraciones. Es esencial que la demostración sea en tiempo real, no una presentación estática.

Interacción y validación: los usuarios realizan preguntas, plantean excepciones y evalúan la facilidad de uso, la compatibilidad con los procedimientos internos y el impacto en los tiempos operativos.

Documentación: se registran las observaciones, los requerimientos adicionales y las clasificaciones RAG (Red, Amber, Green) que alimentarán el análisis Fit-Gap.

Diferencia con una demostración comercial

Aspecto	Demostración comercial	Show and Tell
Orientación	Venta del producto	Validación técnica y funcional
Contenido	Fortalezas del sistema	Procesos reales, incluidas limitaciones

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Aspecto	Demostración comercial	Show and Tell
Transparencia	Parcial	Total
Resultado	Decisión de compra	Insumo para el análisis Fit-Gap

Esta diferencia es crítica porque afecta el TCO (Total Cost of Ownership), el ROI (Return on Investment) y el alcance del proyecto.

Impacto en la gobernanza y la cultura organizacional

El Show and Tell actúa como herramienta preventiva de gestión de riesgos: permite identificar requerimientos no soportados, integraciones complejas, necesidades de desarrollos específicos, problemas de rendimiento e incompatibilidades regulatorias. Una empresa de salud que detecta durante un Show and Tell que el sistema no contempla la trazabilidad completa de historias clínicas según la normativa vigente evita un problema legal futuro.

La gobernanza de TI (IT Governance) requiere transparencia informativa, participación de áreas usuarias y documentación formal, que son precisamente los atributos que el Show and Tell aporta. Además, genera confianza, promueve la participación y fomenta el aprendizaje organizacional, creando un espacio donde los consultores comprenden la cultura de la organización y la empresa comprende la lógica tecnológica.

Conceptos clave

- Show and Tell como proceso bidireccional de validación, no como demostración comercial.
- La organización "Tell": expone procesos, restricciones y requerimientos.
- El consultor "Show": demuestra funcionalidades, limitaciones e integraciones.
- Cuatro fases: preparación, demostración guiada, interacción y documentación.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Insumo principal para el análisis Fit-Gap y la clasificación RAG.
- Reducción del riesgo contractual y mejora de la estimación presupuestaria.

Preguntas de repaso del tema

1. ¿Por qué el Show and Tell debe considerarse un proceso bidireccional y no una simple demostración?
2. ¿Qué diferencia existe entre una demostración comercial y un Show and Tell?
3. ¿Cómo impacta el Show and Tell en la gestión de riesgos tecnológicos?
4. ¿Cuál es la relación entre Show and Tell y el análisis Fit-Gap?
5. ¿Qué consecuencias puede tener una mala planificación de estas sesiones?
6. ¿Por qué la demostración debe ser en tiempo real y no estática?
7. ¿Qué errores frecuentes reducen la efectividad de un Show and Tell?
8. ¿Cómo contribuye a la gobernanza de TI y a la transparencia organizacional?
9. ¿Qué documentación debe generarse como resultado de la sesión?
10. ¿Por qué se afirma que el costo de detectar un GAP en esta etapa es menor que en producción?