



# Mostrar y Explicar (Show and Tell)

AR Tema extractado del libro "**Análisis Funcional de Sistemas y Tecnologías de la Información**" de Aníbal M. Mazza Fraquelli - ISBN 978-987-26981-3-3

## 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 (TI), el Show and Tell 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 en el que:

- La organización expone sus procesos, requerimientos y restricciones.
- Los consultores muestran cómo la solución tecnológica responde a esos requerimientos.
- Ambas partes identifican oportunidades de mejora, ajustes y posibles brechas.

En proyectos de transformación digital, implementación de ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales), CRM (Customer

Relationship Management – Gestión de Relaciones con Clientes), BI (Business Intelligence – Inteligencia de Negocios) o plataformas de automatización, el Show and Tell cumple una función crítica de alineación estratégica, reducción de riesgos y mejora de la toma de decisiones.

---

## Desarrollo

### 1. Concepto técnico del Show and Tell en TI

En el contexto de proyectos tecnológicos, el Show and Tell es una sesión estructurada donde el equipo implementador demuestra el funcionamiento del sistema utilizando escenarios reales o simulados basados en los procesos del cliente.

No se trata de una demostración genérica del producto, sino de una validación contextualizada que busca responder preguntas como:

- ¿El sistema soporta nuestros procesos críticos?
- ¿Cómo se configura esta funcionalidad?
- ¿Qué limitaciones técnicas existen?
- ¿Qué desarrollos adicionales serían necesarios?

Desde la administración de sistemas de información, el Show and Tell se ubica típicamente en:

- Fases de preventa técnica.
- Fases de blueprint o diseño conceptual.
- Etapas de análisis Fit-GAP.
- Procesos de selección de software.

Su finalidad es reducir incertidumbre antes de comprometer recursos significativos.

---

### 2. Naturaleza de doble vía

Uno de los aspectos más relevantes del Show and Tell es su carácter bidireccional.

## **a) La organización “Tell”**

La empresa expone:

- Procesos actuales (AS-IS).
- Procesos deseados (TO-BE).
- Requerimientos regulatorios.
- Restricciones técnicas.
- Integraciones necesarias.

Aquí se genera aprendizaje para el proveedor, que comprende el contexto organizacional.

## **b) El consultor “Show”**

El proveedor demuestra:

- Cómo el sistema gestiona esos procesos.
- Parametrizaciones posibles.
- Límites estándar.
- Integraciones vía APIs (Application Programming Interface – Interfaz de Programación de Aplicaciones).
- Arquitectura tecnológica.

Este intercambio permite detectar tempranamente:

- FIT (ajustes completos).
- GAP (brechas funcionales o técnicas).
- Riesgos de implementación.
- Impacto en costos y plazos.

Por lo tanto, el Show and Tell es un mecanismo colaborativo de construcción de conocimiento compartido.

---

## **3. Objetivos estratégicos del Show and Tell**

Desde la mirada de TI y administración, sus principales objetivos son:

1. Validar la adecuación funcional.
2. Identificar brechas tempranas.
3. Alinear expectativas.
4. Reducir riesgo contractual.
5. Mejorar la estimación presupuestaria.

En proyectos complejos, una demostración superficial puede generar sobrecostos posteriores. El Show and Tell, cuando se realiza correctamente, evita decisiones basadas en supuestos.

---

## 4. Metodología de ejecución

Un Show and Tell profesional requiere planificación estructurada.

### Fase 1: Preparación

- Definición de escenarios críticos.
- Identificación de usuarios clave.
- Preparación de datos de prueba.
- Agenda detallada por módulos.

Ejemplo:

En una implementación de ERP, se pueden preparar escenarios como:

- Ciclo completo de compra.
- Proceso de facturación electrónica.
- Gestión de inventarios.
- Cierre contable mensual.

### Fase 2: Demostración guiada

El consultor ejecuta los procesos en el sistema mientras explica:

- Lógica funcional.
- Configuración.

- Limitaciones.
- Integraciones.

Es clave que la demostración sea en tiempo real, no una simple presentación estática.

### **Fase 3: Interacción y validación**

Los usuarios realizan preguntas, plantean excepciones y evalúan:

- Facilidad de uso.
- Compatibilidad con procedimientos internos.
- Impacto en tiempos operativos.

### **Fase 4: Documentación**

Se registran:

- Observaciones.
  - Requerimientos adicionales.
  - Clasificaciones RAG (Red, Amber, Green).
  - Decisiones preliminares.
- 

## **5. Diferencia entre Show and Tell y demostración comercial**

Una demostración comercial tradicional suele ser:

- Genérica.
- Enfocada en fortalezas.
- Orientada a venta.

El Show and Tell, en cambio:

- Es técnico y funcional.
- Se centra en procesos reales.
- Identifica limitaciones.
- Busca transparencia.

Desde la administración de TI, esta diferencia es crítica porque afecta:

- TCO (Total Cost of Ownership – Costo Total de Propiedad).
  - ROI (Return on Investment – Retorno sobre la Inversión).
  - Riesgo contractual.
  - Alcance del proyecto.
- 

## 6. Impacto en la gestión de riesgos

El Show and Tell actúa como herramienta preventiva de gestión de riesgos.

Permite identificar:

- Requerimientos no soportados.
- Integraciones complejas.
- Necesidad de desarrollos específicos.
- Problemas de performance.
- Incompatibilidades regulatorias.

Ejemplo:

Una empresa de salud detecta durante un Show and Tell que el sistema no contempla trazabilidad completa de historias clínicas según normativa vigente. Esta brecha identificada tempranamente evita un problema legal futuro.

Desde el punto de vista administrativo, el costo de detectar un GAP en etapa de análisis es significativamente menor que detectarlo en producción.

---

## 7. Rol del Show and Tell en la gobernanza de TI

La gobernanza de TI implica asegurar que las inversiones tecnológicas generen valor alineado con la estrategia organizacional.

El Show and Tell contribuye a:

- Transparencia informativa.
- Participación de áreas usuarias.
- Validación cruzada.

- Documentación formal.

Además, fortalece la relación contractual entre organización y proveedor, ya que:

- Las expectativas quedan explicitadas.
  - Se reducen ambigüedades.
  - Se documentan compromisos.
- 

## 8. Errores frecuentes

Desde la experiencia en proyectos tecnológicos, los errores más comunes son:

1. No preparar escenarios reales.
2. Limitar la sesión a personal técnico.
3. No documentar conclusiones.
4. No involucrar a usuarios finales.
5. Confundir demostración con capacitación.

Estos errores generan:

- Malentendidos.
  - Subestimación de esfuerzos.
  - Sobrecostos.
  - Conflictos contractuales.
- 

## 9. Relación con el análisis Fit-GAP

El Show and Tell suele ser el insumo principal para el análisis Fit-GAP.

Durante la sesión se clasifican requerimientos como:

- Green (Verde): cubiertos completamente.
- Amber (Ámbar): cubiertos parcialmente.
- Red (Rojo): no cubiertos.

De esta manera, el Show and Tell se convierte en una instancia empírica que fundamenta decisiones estratégicas.

---

## 10. Impacto organizacional y cultural

La incorporación tecnológica no es únicamente un proceso técnico; es un proceso cultural.

El Show and Tell:

- Reduce incertidumbre.
- Genera confianza.
- Promueve participación.
- Fomenta aprendizaje organizacional.

Además, crea un espacio donde:

- Los consultores comprenden la cultura organizacional.
  - La empresa comprende la lógica tecnológica.
  - Se construye una visión compartida.
- 

## Conclusión

El Show and Tell es una práctica esencial en la incorporación de tecnologías dentro de las organizaciones. Desde la perspectiva de las Tecnologías de la Información, constituye una herramienta de validación funcional, técnica y estratégica que opera como un proceso de doble vía entre la organización y los consultores.

Lejos de ser una mera demostración comercial, el Show and Tell permite identificar brechas, alinear expectativas, estimar impactos económicos y reducir riesgos de implementación. Su correcta ejecución fortalece la gobernanza de TI, mejora la toma de decisiones y contribuye a una transformación digital más controlada y sostenible.

Para los futuros profesionales en administración, comprender el Show and Tell implica reconocer que la adopción tecnológica exige diálogo estructurado, análisis crítico y documentación rigurosa. La tecnología genera valor cuando se

integra estratégicamente en los procesos organizacionales, y el Show and Tell es una de las herramientas fundamentales para lograrlo.

---

## Preguntas de autoevaluación

1. ¿Por qué el Show and Tell debe considerarse un proceso bidireccional y no una simple demostración?
  2. ¿Cómo impacta el Show and Tell en la gestión de riesgos tecnológicos?
  3. ¿Cuál es la relación entre Show and Tell y análisis Fit-GAP?
  4. ¿Qué consecuencias puede tener una mala planificación de estas sesiones?
  5. ¿Cómo contribuye el Show and Tell a la gobernanza de TI?
-

## Material de Clases

Compilado por **Aníbal M. Mazza Fraquelli** Doctor de la Universidad de Buenos Aires para el uso de sus clases en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

---

### Contenidos de esta página

Los contenidos **aquí incluidos integran desarrollos y escritos propios del autor, así como materiales de terceros (documentos, textos, fragmentos, conceptos, imágenes, esquemas, definiciones u otros recursos)**, los cuales son utilizados a título ilustrativo, explicativo o formativo, respetando la normativa vigente en materia de derechos de autor y citando las fuentes cuando corresponde.

**La selección, organización, adaptación pedagógica y contextualización de los contenidos constituye un trabajo original del autor, orientado a facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.**

**Este material no persigue fines comerciales y su reproducción, total o parcial, queda limitada al ámbito educativo, debiendo preservarse siempre la mención de la autoría y las fuentes originales.**

---

### Autorización de uso

Se permite la reproducción, comunicación pública, distribución y utilización total o parcial de los contenidos de su material, en formato físico o digital, con fines exclusivamente educativos, académicos o de divulgación, siempre que se respete la integridad del contenido y se incluya la correspondiente referencia a la fuente y a la autoría.

**Las ideas, opiniones e interpretaciones contenidas en este material corresponden exclusivamente al autor.**

**Queda expresamente excluido cualquier uso con fines comerciales.**