Un caso, de principio a fin

Diego Sardón Tupayachi · Postulación al equipo de Capacity Building · noviembre de 2026



Video, menos de dos minutos, con subtítulos: diego-sardon-caso.pages.dev

En el video muestro cómo trabajaría un caso: diagnosticar una pieza con evidencia, probar la propuesta antes de darla por buena, registrar lo aprendido y enseñarlo a los equipos. Este documento lo amplía.

Página	Contenido
2	El diagnóstico completo del caso del video
3	El ciclo: cómo se registra y se enseña (el kit de seguimiento va adjunto en Excel)
4	Dos proyectos propios donde ya aplico este método

Ninguna página usa datos internos de una organización.

El caso del video: diagnóstico completo

Pieza: landing pública de una cuenta de ahorro 100 % digital de un banco peruano, capturada el 4 de noviembre de 2026. Es un ejercicio desde fuera, sin datos internos.

Conducta que busca la pieza: que la persona abra la cuenta y la use: primer depósito y saldo que se mantiene. Lo segundo es lo que importa al banco y al cliente, y es lo que la pieza trata como trámite.

Lo que funciona

Principio	En la pieza	Por qué funciona
Fácil	Los requisitos caben en una línea: DNI, correo, operador y celular; apertura desde S/0	Quita la barrera del monto mínimo y la duda sobre qué tener a mano
Atractivo	«Sin costo de mantenimiento» como titular	Responde a la objeción principal: que la cuenta cobre por existir

El hallazgo principal

El titular promete **«sin importar tu saldo»**. Más abajo, las condiciones cobran S/10 por operación en tienda y S/3 en cajero si la suma de cuentas baja de **S/200**. La condición queda lejos de la promesa. Para quien abrió la cuenta, **la primera comisión se vive como un engaño**: una pérdida pesa más que la ganancia anunciada, y eso daña la confianza en el resto de la oferta.

Otras dos fricciones, de menor peso:

- **Momento:** el primer depósito se pide en una pregunta frecuente, no al terminar la apertura, que es cuando la motivación es más alta.
- **Incentivo:** el sorteo de la página premia pagar y cobrar con una billetera digital, no ahorrar, aunque el encabezado habla del «plan» de ahorro.

La propuesta

Llevar la condición al titular, en positivo:

«Sin costo de mantenimiento. Y si mantienes S/200, tus operaciones también son gratis.»

La letra chica se convierte en una meta.

La prueba, antes de darla por buena

Comparación	Versión actual frente a la condición en el titular, con asignación aleatoria por visitante
Indicador principal	% de cuentas nuevas con saldo promedio de S/200 o más al día 30
Indicador de control	Consultas y reclamos por comisiones
Tamaño	Unas 2.943 cuentas por versión para detectar 3 puntos de mejora, si hoy la tasa fuera de 20 %. La tasa real no es pública: se recalcula con el dato del equipo

Qué no puede decir este diagnóstico

Una lectura desde fuera propone hipótesis, no efectos. Antes de priorizar, lo validaría con el embudo real (apertura, primer depósito, saldo al día 30) y con cinco a ocho entrevistas cortas a personas que abrieron la cuenta y no la usaron.

El ciclo: cómo se registra y se enseña

Un diagnóstico sirve cuando no se queda en una persona. Así sostendría el ciclo con los equipos.

Registrar: el kit de seguimiento (adjunto en Excel)

Una tabla por cada cosa que hay que seguir, con tablas dinámicas listas para la reunión de seguimiento. Los datos del archivo son de ejemplo.

Hoja	Qué guarda
Intervenciones	Pieza, objetivo, hipótesis, marco, indicador, línea base, resultado y estado
Adherencia	Sesiones planificadas y realizadas por embajador o trainer, por mes
Acuerdos	Compromiso, responsable, fecha límite y estado
Tablero	Intervenciones por squad y estado; adherencia por squad

El registro sirve para interpretar, no solo para contar: si un squad no realizó ninguna sesión en el mes, lo primero es conversar con su embajador antes de reprogramar.

Enseñar: una sesión de 20 minutos

Minuto	Qué pasa
0–3	Dos versiones de un mismo mensaje; el grupo vota cuál funcionaría mejor y por qué
3–9	Cuatro preguntas para diagnosticar una pieza: ¿es fácil?, ¿es atractiva?, ¿muestra lo que hacen otros?, ¿llega en el momento justo?
9–16	En parejas, cada equipo diagnostica una pieza propia
16–19	De la recomendación a una hipótesis con su indicador
19–20	La hipótesis queda en el registro, con responsable y fecha de revisión

Cada participante sale con su propia pieza diagnosticada y una hipótesis registrada.

Mejorar las herramientas de IA con quienes las usan

Después de cada uso, tres preguntas: ¿usaste alguna propuesta?, ¿qué faltó o sobró?, utilidad de 1 a 5. Cada dos semanas se consolida, y un ajuste entra solo si lo piden al menos tres usuarios distintos.

Dos proyectos propios donde ya aplico este método

Los dos responden a la misma pregunta del puesto: cómo lograr que una herramienta se use bien de forma sostenida, y no solo el primer día.

Un entrenador que mide si se aprendió de verdad

El problema. Con herramientas de IA es fácil sentir que uno entendió algo, cuando quien lo entendió fue la herramienta. En una capacitación pasa lo mismo: el equipo sale convencido, pero ¿lo aplica sin ayuda?

Lo que diseñé. Un entrenador en línea donde primero se responde sin ayuda y solo después se ve la clave. Los temas vuelven a aparecer en repasos programados, y la prueba final es hacer la misma tarea sin el sistema.

Lo que trae al puesto. Una forma de medir si una capacitación dejó capacidad en las personas, no solo asistencia. Está en línea: entrenador-engelbart.pages.dev

Un registro de gastos que premia la conducta correcta

El problema. Registrar gastos es fácil; mantener las cuentas al día no lo es. Premiar el volumen («diez gastos registrados») empuja a partir los gastos, no a ordenarlos.

Lo que diseñé. Recompensas que premian el estado de las cuentas (la semana cuadrada) y la calibración, es decir, estimar sin mirar cuánto se gastó.

Lo que trae al puesto. El cuidado de que un incentivo premie la conducta que se busca. Es el mismo error que aparece en la pieza del caso, cuyo sorteo premia pagar y no ahorrar.

Ambos están en uso propio y probados con pruebas automáticas; todavía no con otros usuarios.