Edición de lectura | 2026-11-20

IA práctica para recursos humanos en servicios financieros

Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, under the leadership of Adrian Dunkley | 2026-11-10

Edición de lectura abreviada. Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, bajo la dirección del presidente Adrian Dunkley. Octubre de 2026. Revisión del 10 de noviembre de 2026.

Edición de lectura abreviada. Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, bajo la dirección del presidente Adrian Dunkley. Octubre de 2026. Revisión del 10 de noviembre de 2026.

Aplicación y límites

Empiece por acordar las definiciones de los indicadores. Con documentos aprobados se pueden probar tareas de aprendizaje, preparación y seguimiento. Mantenga los datos en modo lectura. Las decisiones sobre contratación, remuneración, permisos y evaluación pertenecen a personas autorizadas.

Diez usos que se pueden probar

01. Objetivos de trabajo. Convierta prioridades aprobadas en objetivos verificables por función. El gerente y el equipo acuerdan medidas, recursos y plazo antes de registrarlos. Distinga objetivo de aprendizaje y meta de desempeño. Si no existe un valor inicial, regístrelo como pendiente. No envíe el borrador al empleado.

02. Diccionario de indicadores. Compare definiciones de varios informes, incluidos numerador, denominador y período. El responsable resuelve contradicciones y reproduce una cifra antes de aprobar. Un segundo analista reproduce el indicador usando solo la definición escrita.

03. Informe semanal. Distinga trabajo entregado, aceptado y pendiente. Vincule cada cierre a una prueba. El responsable de operaciones corrige cualquier cierre sin respaldo. La aceptación registrada por el gerente es el criterio de finalización.

04. Práctica por función. Genere casos a partir de un procedimiento, por ejemplo revisar la evidencia de apertura de cuenta. Un especialista aprueba la pauta y comprueba la destreza sin ayuda. Compare tareas equivalentes antes y después de la práctica. La satisfacción no mide destreza.

05. Consultas de incorporación. Responda con el pasaje de la política vigente. Si la fuente falta o admite otra lectura, remita la pregunta a recursos humanos. Repita las mismas quince preguntas después de cada cambio de instrucciones o de biblioteca.

06. Conversaciones de apoyo. Prepare preguntas a partir de una meta, un hecho observado y el apoyo ofrecido. El gerente comprueba hechos y equidad antes de acordar acciones. Estructure las preguntas con GROW y describa el ejemplo con situación, conducta e impacto.

07. Descripción del puesto. Contraste las tareas publicadas con el proceso real y sus traspasos. Los responsables resuelven duplicidades o tareas sin dueño. Asigne un único responsable de rendición de cuentas a cada paso en la matriz RACI.

08. Capacidad del equipo. Compare demanda, horas disponibles y posibles colas. El gerente cuestiona los supuestos y contrasta los escenarios con trabajo y horas extra observados. Varíe los supuestos y compare el error porcentual absoluto medio cuando la cantidad observada permita calcularlo.

09. Comentarios del personal. Quite identificadores y agrupe temas sin perder opiniones contrarias. Dos revisores comprueban la clasificación y asignan responsables a las mejoras. Mida el acuerdo entre los dos revisores con el coeficiente kappa de Cohen.

10. Programa de desarrollo. Redacte condiciones públicas de acceso y actividades. Recursos humanos revisa barreras y criterios. El asistente no clasifica a personas por potencial. Use los mismos criterios y pruebas para cada candidato. El panel humano registra los motivos y revisa el acceso antes de lanzar.

Prueba de 90 días

Días 1–15: elija una tarea, designe al responsable y a quien pueda detenerla. Documente fuentes autorizadas, permisos, tiempo de trabajo y errores del proceso actual. Días 16–45: prepare casos difíciles y contradictorios y revise cada salida, manteniendo el trabajo de prueba separado de la operación.

Días 46–75: compare tareas equivalentes y cuente las horas de preparación, verificación y corrección. Días 76–90: examine los errores materiales y decida si ampliar, modificar o cerrar. Los flujos y las prioridades son propuestas del grupo de estudio. No se observaron resultados de una implantación. El original contiene el flujo detallado, la matriz de responsabilidades y las notas de evidencia.

Referencias

[1] Caribbean AI Association. Think Tanks. Harbour remit: economy, work and enterprise. Accessed 26 October 2026.

[2] Statistical Institute of Jamaica. Labour Force Data Explorer, Main Labour Force Indicators, both sexes, July 2025 and July 2026. Accessed 26 October 2026.

[3] Gmyrek, P. and colleagues. 2025. Generative AI and Jobs: A Refined Global Index of Occupational Exposure. International Labour Organization Working Paper 140, 20 May.

[4] Brynjolfsson, E., Li, D. and Raymond, L. 2025. Generative AI at Work. Quarterly Journal of Economics 140(2), 889-942.

[5] Gifford, J. 2016. Could do better? Assessing what works in performance management. Research report, December. Chartered Institute of Personnel and Development. Overview:

[6] Office of the Information Commissioner, Jamaica. Data Protection Standards. Accessed 26 October 2026.

[7] Jamaica. Data Protection Act 2020, section 12, rights in relation to automated decision-taking. Official copy hosted by the Office of the Information Commissioner.

[8] Agent Skills. Agent Skills Overview. Accessed 10 November 2026.

Esta edición abreviada acompaña al original completo en inglés.

Edición en inglés (PDF)