



IA y tecnología conversacional: aplicaciones y nuevos perfiles

La tecnología conversacional y la Inteligencia Artificial demandan perfiles de ingeniería de datos, machine learning o de diseño de interfaces

- Adecco Talent BPO, la división de Externalización de Procesos del Grupo Adecco, especializada en las Áreas de Recursos Humanos, de Negocio y Financiera, y Planeta Chatbot, portal líder de información sobre chatbot e IA, analizan las oportunidades, aplicaciones y los nuevos perfiles asociados a la IA y la tecnología conversacional.
- El objetivo de la Inteligencia Artificial y la tecnología conversacional es mejorar la eficiencia en las empresas a la vez que se mejora la experiencia de los empleados y candidatos.
- En palabras de Encarna Marañón, directora de Recursos Humanos de Adecco España: *“la Inteligencia Artificial y la tecnología conversacional serán elementos indispensables a tener en cuenta durante los próximos años. Su correcto uso marcará la diferencia entre las compañías y permitirá que todos los departamentos, en especial, el de Recursos Humanos, optimicen y dinamicen sus tareas”*.
- El nacimiento de estas nuevas tecnologías y su rápida implementación está desembocando en una demanda constante y creciente de perfiles expertos, que marcarán el futuro del ecosistema laboral. Vacantes relacionadas con el mundo de la ingeniería de datos, del machine learning, o del diseño de interfaces conversacionales están empezando a demandarse especialmente.
- Entre los puestos técnicos que se espera experimenten una creciente demanda en todos los sectores, figuran los analistas de datos, científicos, desarrolladores de software y aplicaciones, y especialistas en comercio electrónico y redes sociales.
- Daniele Tramontin, director de Adecco Talent BPO explica que *“tras varios años de introducción de estas tecnologías en el mundo laboral, se ha podido constatar cómo, lejos de ser una amenaza, éstas representan una oportunidad para convertir tareas de bajo valor en trabajos más cualificados. Estamos ante una transformación que precisa un proceso de adaptación del que se desprenden nuevas oportunidades que hay que saber aprovechar. La irrupción de la tecnología conversacional y la IA ha abierto la puerta a una nueva serie de perfiles tecnológicos cuya demanda no deja de crecer”*.
- Varias son las ventajas de la tecnología conversacional: disponibilidad 24/7, personalización de la experiencia, integración con otras herramientas y tecnologías, sencillez y versatilidad.

Madrid, 5 de noviembre de 2020.- Estos últimos años, la tecnología se ha colado en todas las áreas de nuestra vida. De los primeros móviles y ordenadores a las compras online y las videollamadas han pasado muy pocos años, y con la crisis provocada por la COVID-19 la adaptación e inmersión ha sido total. En apenas seis meses los portátiles y smartphones se han convertido en indispensables para **garantizar el desarrollo personal, educativo y profesional.**

La aplicación de la tecnología en el entorno laboral es una realidad y es parte del día a día de, prácticamente, todas las empresas del mundo. Ya sea para mandar un email a un proveedor o cliente, o para llevar a cabo una reunión con el equipo, **la tecnología es un empleado más.**

El departamento de Recursos Humanos ha sido, en gran parte, el orquestador de la implementación y uso de la tecnología para mejorar los procesos: la selección de candidatos, la captación de talento, las comunicaciones internas entre departamentos y con los empleados, o el envío de documentación y papeleo. La tecnología **es un aliado para crear nuevas oportunidades laborales y tejer relaciones más fuertes** dentro de las compañías, es parte del ADN de los RRHH.

Uno de los últimos recursos tecnológicos que se han introducido en las organizaciones es la **Inteligencia Artificial y la tecnología conversacional.** El objetivo de estas herramientas es **mejorar la eficiencia en las empresas a la vez que se mejora la experiencia de los empleados y candidatos.** Tal y como indica [Statista](#), durante el 2019 más de un 67% de usuarios utilizaron un chatbot en algún momento.

En este contexto, [Adecco Talent BPO](#), la división de Externalización de Procesos del Grupo Adecco, especializada en las Áreas de Recursos Humanos, de Negocio y Financiera, y [Planeta Chatbot](#), portal líder de información sobre chatbot e IA en castellano, analizan las **oportunidades, aplicaciones y los nuevos perfiles asociados a la IA y la tecnología conversacional.**

A principios de este año se presentó en Davos el [Índice de Competitividad por el Talento Global \(GTCI\)](#), donde adquirió especial protagonismo el 'Talento global en la era de la Inteligencia Artificial', para explorar cómo el desarrollo de la IA está cambiando la naturaleza del trabajo, obligando a una reevaluación de las prácticas laborales, las estructuras corporativas, los ecosistemas de innovación, y reinventando los puestos de trabajo.

Encarna Maroño, directora de Recursos Humanos de Adecco España, afirma que *"aunque desde las empresas y áreas de recursos humanos ya éramos conscientes de esta realidad, la crisis sanitaria provocada por el coronavirus nos ha recordado la importancia de ver la tecnología como una aliada más. Durante los meses iniciales de la pandemia, hemos visto cómo el teletrabajo es posible en sectores que antes imaginaban imposible su adopción, centros de formación que han adaptado sus clases a entornos virtuales y corporaciones que han digitalizado procesos en cuestión de días. La tecnología es el aliado perfecto para poder llevar a cabo esta adaptación y se ha convertido en un recurso indispensable".*

Al tiempo que la tecnología ha ido asentándose en los Recursos Humanos con el objetivo de facilitar la gestión, comunicación y desarrollo, tanto personal como profesional, de los empleados; la tecnología conversacional se ha colado a una velocidad vertiginosa en diferentes proyectos con el objetivo de seguir con este proceso de transformación. En esta ocasión, en un formato (el



chat) y entornos (como WhatsApp, Microsoft Teams, una web/intranet, Facebook, etc.) que forman parte del día a día. La **tecnología conversacional ha conseguido cubrir todo el ciclo del empleado**, como la resolución de dudas, la automatización de procesos y la captación en formato conversacional.

Según la consultora Deloitte, **el 20% de las organizaciones están utilizando asistentes virtuales en sus departamentos de RRHH**, mientras que otro 20% destaca que tienen planteado introducir asistentes en los próximos dos años. Una incorporación a la que los empleados reaccionan positivamente. Como refleja IBM en una encuesta global de recursos humanos realizada a 8.600 empleados, el 62% elegiría reutilizar una herramienta cognitiva como un chatbot para apoyar la toma de decisiones personales.

“La Inteligencia Artificial y la tecnología conversacional serán elementos indispensables a tener en cuenta durante los próximos años. Su correcto uso marcará la diferencia entre las compañías y permitirá que todos los departamentos, en especial, el de Recursos humanos optimicen y dinamicen sus tareas”, asegura Encarna Maroño.

Nuevos perfiles y oportunidades laborales

El nacimiento de estas nuevas tecnologías y su rápida implementación implica un cambio en los modelos productivos y sociales, y está desembocando en una demanda constante y creciente de perfiles expertos, que marcarán el futuro del ecosistema laboral. Vacantes que estarán relacionadas con el mundo de la **ingeniería de datos, del machine learning, del diseño de interfaces conversacionales** o la **gestión de proyectos** que involucren estas tecnologías. Sin embargo, la digitalización, robotización y, en general, cualquier automatización de procesos ha despertado siempre recelos por el temor a la desaparición de ciertos puestos de trabajo, como apuntaba un estudio del [Grupo Adecco y el Instituto Cuatrecasas](#) en el que se recoge que 1 de cada 4 expertos en RRHH cree que la Inteligencia Artificial será una amenaza para el empleo.

Daniele Tramontin, director de Adecco Talent BPO explica que *“tras varios años de introducción de estas tecnologías en el mundo laboral, se ha podido constatar cómo, lejos de ser una amenaza, éstas representan una oportunidad para convertir tareas de bajo valor en trabajos más cualificados. En consecuencia, estamos ante una transformación que precisa un proceso de adaptación del que se desprenden nuevas oportunidades que hay que saber aprovechar. La irrupción de la tecnología conversacional y la Inteligencia Artificial ha abierto la puerta a una nueva serie de perfiles profesionales tecnológicos cuya demanda no deja de crecer”.*

Según un informe de 2018 del Foro Económico Mundial, la tasa neta entre destrucción de empleo y creación de nuevos roles generados por el desarrollo de la IA generará una **creación positiva de 58 millones de nuevos empleos para 2022** a nivel mundial. Entre el conjunto de puestos técnicos que se espera experimenten una creciente demanda en todos los sectores, figuran los **analistas de datos, científicos, desarrolladores de software y aplicaciones, y especialistas en comercio electrónico y redes sociales**.

Cuando las empresas se plantean la introducción de la IA en campos donde hasta la fecha había primado la interacción entre personas, es necesario tener en cuenta otros factores que van más



allá del técnico o productivo. La implantación necesita contemplar **un plan consistente de acompañamiento a los usuarios sobre cómo relacionarse con estas nuevas tecnologías**, con el objetivo de evitar que exista frustración, mal uso o incluso que se busquen vías alternativas. Además de un proceso de **reentrenamiento constante** por parte el equipo responsable del proyecto.

A día de hoy, estos son los roles potencialmente necesarios para un proyecto de IA:

Senior Data Scientist o científico de datos. Gestiona los procesos de minería de grandes cantidades de datos, estructuradas y no estructuradas, con el objetivo de identificar patrones. Utiliza una mezcla de programación, habilidades estadísticas, aprendizaje automático y algoritmos.

Senior Data Engineer. Suministra los datos para los modelos de aprendizaje. Tiene conocimientos de TIC, visión analítica, y dotes comunicativas que le permiten traducir los datos en conclusiones claras que puede transmitir al resto del equipo.

Integrador de modelos. Se encarga de conocer los algoritmos y aplicarlos de forma adecuada a los procesos de la empresa. Además de llevar a cabo revisiones continuas que permitan la mejora del sistema.

Pero, como señala **Patricia Durán, responsable de Comunicación de Planeta Chatbot**: *“hay otros muchos empleos **relacionados con habilidades humanas** que también experimentan tasas de crecimiento y así se prevé que continúe. La tecnología conversacional probablemente representa el caso más claro de idiosincrasia necesaria entre perfiles técnicos y perfiles con habilidades humanas o sociales más desarrolladas”*. Algunos de los más destacados son:

Diseñador de interfaces conversacionales (CX Designer). Un chatbot es un sistema informático capaz de mantener una conversación con un ser humano. Toda conversación es un proceso de comunicación y como tal, se necesita de un perfil especializado en comunicación que pueda llevar a cabo el diseño de la conversación. Para ello, también es importante definir correctamente la personalidad del chatbot, así como, el *namining*, tono e identidad visual que tendrá. En todo este proceso, el diseñador de interfaz conversacional será clave.

Desarrollador de interfaces conversacionales (Chatbot developer). Como sistema informático que es, necesitará de un desarrollador que pueda programar la inteligencia del chatbot. En especial para conexiones con API's de terceros o sistemas de CRM y atención vía agente, será necesario contar con un perfil técnico.

Entrenador del Chatbot o especialista en Procesamiento del Lenguaje Natural (Chatbot trainer). Para que el chatbot responda correctamente a las preguntas de los usuarios es necesario entrenarlo con una base de conocimientos al motor de entendimiento del lenguaje natural. Además, una vez lanzado el proyecto, será necesario realizar una labor de análisis de conversaciones y re-entrenamiento, tareas realizadas por este tipo de especialistas. Un perfil lingüista o de periodismo sería el encargado.

Experto de negocio en tecnología conversacional o IA (Product Conversational). Al igual que existen expertos de negocio focalizados en el desarrollo de apps o páginas webs, en el mundo de



la tecnología conversacional y la Inteligencia Artificial surgen los *Chatbot Lead*, *Chatbot Specialist* o el *Business Translator ML*, es decir, aquella persona que conoce todas las necesidades que derivan de un proyecto de chatbot, IA o ML en función del objetivo y profundidad que este tenga.

Ventajas y aplicaciones de la tecnología conversacional

Ángel Hernández, socio director de [Chatbot Chocolate](#) destaca en el Libro Blanco presentado por Adecco Talent BPO y Planeta Chatbot "*IA y tecnología conversacional, transformando la empleabilidad de los RRHH*" cinco ventajas que esta tecnología aporta a las empresas y, sobre todo, a sus empleados:

- **Disponibilidad 24/7**

Independientemente del momento, lugar o circunstancia el empleado podría resolver rápidamente las dudas o los trámites que desee llevar a cabo; al menos, servir como un primer punto de información disponible 24/7.

- **Personalización de la experiencia**

El chatbot puede contar con su propia personalidad, nombre y tono que ayuden al usuario a generar una experiencia más humana y cercana, al tiempo de respetar las formas con las que dirigimos a un empleado.

- **Sencillez de los entornos conversacionales**

Poder gestionar y resolver consultas de manera inmediata a través de WhatsApp, Microsoft Teams o el portal corporativo, sin necesidad de enviar un e-mail o tener que buscar por la intranet para localizar la información que necesitas, permite mejorar la experiencia y la eficiencia, a la vez que empoderamos al empleado con nuevos canales y en un formato conversacional al que ya está acostumbrado.

- **Integración con otras tecnologías**

Los chatbots no son un ente aparte. El verdadero potencial aparece en ciertos casos cuando se combina con otros sistemas que permitan no sólo la consulta, sino la realización de operaciones completas desde el propio chat. Un claro ejemplo de ello es la integración de un potencial candidato captado en formato conversacional en el ATS de la compañía.

- **Versatilidad**

La tecnología conversacional, unida al conjunto de canales donde podemos aplicarla, ha conseguido que se utilice en innumerables casos de uso cubriendo así todo el ciclo del empleado, siendo la resolución de dudas del empleado, la automatización de procesos (proyectos de mejora de la eficiencia) y la captación en formato conversacional, los casos de usos más habituales.



Igualmente, Ángel Hernández destaca las principales aplicaciones de los chatbots en el mundo de los Recursos Humanos:

- **Asistente del empleado para resolución de preguntas frecuentes:** este es el uso más extendido en el mundo de la tecnología conversacional. Cada vez más compañías introducen esta tecnología internamente para gestionar más eficientemente las preguntas frecuentes de los empleados y los recursos del propio departamento. “*Cuántos días tengo de vacaciones*”, “*cuántos días me corresponden por la operación de un familiar*” o “*cuál es el teléfono y dirección de la sede en Barcelona*”, son solo algunas de las consultas que el chatbot puede resolver en cuestión de segundos, permitiendo descargar al área correspondiente de una primera capa de consultas, para enfocarse en solventar otras más complejas.
- **Automatización de procesos vía chatbot.** Una de las principales tendencias existentes es abordar proyectos de optimización a través de apps de mensajería, cuya finalidad no es la atención al empleado ni al potencial empleado sino la mejora de la eficiencia. En este terreno, la tecnología conversacional también se convierte en un aliado, por ejemplo, para automatizar procesos que actualmente se llevan a cabo de forma manual o en los que se ha comenzado a utilizar WhatsApp y ya se haya validado el potencial del canal. Desde la gestión automatizada de cambios de turnos entre compañeros hasta la reserva de salas, pasando por notificaciones inmediatas o consultas rápidas a empleados o candidatos.
- **Chatbots en procesos de recruiting.** Estamos ante candidatos con un perfil más digital y conectado que nunca, canales o apps de mensajería como Instagram, WhatsApp o Facebook forman parte de su día a día. Es por ello que se han introducido los chatbots a través de estos nuevos entornos como nueva forma de captar candidatos, que si bien, es un canal complementario, mejora notablemente los resultados e imagen de la empresa. La captación e integración con el ATS es el punto de inicio de estos proyectos, a los que se puede incluir funciones como la consulta y/o actualización del estado de la candidatura, entre otras.

Para demostrar la aplicación real de esta tecnología, en este libro blanco se presentan adicionalmente cuatro casos reales de compañías conocidas a nivel internacional: **Bankia, Bayer Andina, Cepsa y Pernod Ricard**. Las cuatro compañías ponen de manifiesto parte de las aplicaciones que Hernández destaca: la llegada inminente de este recurso tecnológico a los departamentos de Recursos humanos de las empresas.

Planeta Chatbot

Planeta Chatbot es el portal líder de información sobre chatbots, inteligencia artificial y machine learning escrito completamente en castellano por más de 600 colaboradores. Con el objetivo de divulgar todas las novedades sobre estas tecnologías, comparte contenido de actualidad y organiza los mayores encuentros y talleres especializados a nivel nacional e internacional junto a otras grandes corporaciones.



Grupo Adecco

Adecco es la consultora líder mundial en el sector de los recursos humanos. En Iberia en 2019 hemos facturado 1.163 millones de euros. Llevamos 38 años en el mercado laboral español realizando una labor social diaria que nos ha situado como uno de los 10 mayores empleadores en nuestro país y llevamos 7 años consecutivos en el top 10 de las mejores empresas para trabajar en España según Great Place to Work, siendo la única empresa de RRHH en el último ranking del 2019. Nuestras cifras hablan por nosotros: en el último año hemos empleado a casi 129.000 personas en nuestro país; hemos contratado a más de 37.772 menores de 25 años. Hemos contratado a casi 20.000 personas mayores de 45 años y hemos formado a más de 56.000 alumnos.

A través de nuestra Fundación, en el año 2019 hemos orientado y acompañado a 22.750 personas que se encontraban en situación de riesgo de exclusión social (personas con discapacidad, mujeres víctimas de violencia de género y/o con responsabilidades familiares no compartidas, personas mayores de 45 años paradas de larga duración y otras personas en situación de exclusión social). Desde que comenzó nuestra labor hemos realizado en España más de 10 millones de contratos. Invertimos 8 millones de euros en la formación de trabajadores y el 28% de nuestros empleados consigue un contrato indefinido en las empresas cliente. Todo ello gracias a una red de más de 300 delegaciones en nuestro país y a nuestros más de 1.900 empleados. Para más información visita nuestra página web. Para más información visita nuestra página web www.adecco.es

Para cualquier aclaración no dudéis en poneros en contacto con nosotros. Un cordial saludo:

Luis Perdiguero / Patricia Herencias
Dpto. Comunicación del Grupo Adecco
Tlf: 91.432.56.30
luis.perdiguero@adecgroup.com
patricia.herencias@adecgroup.com

Miriam Sarralde / Ana Maillo
Trescom Comunicación
Tlf: 91.411.58.68
miriam.sarralde@trescom.es
ana.maillo@trescom.es