



Chatbot technologies for digital entrepreneurship and  
education and adult learners

# CHAT2LEARN

## Tecnologías de chatbot para la educación en el espíritu empresarial digital y los estudiantes adultos

*Proyecto n. 2020-1-CY01-KA204-065974*

*IO1: Desarrollo de un entorno de aprendizaje de chatbot en el campo del  
emprendimiento digital*

- 1.1. Recopilación de las mejores prácticas y herramientas en el aprendizaje  
mejorado por la tecnología y creación de una biblioteca de recursos sobre el  
tema.*

CREADO POR





<b>Título</b> <b>H-Bot</b>	
<b>Fecha / Periodo</b> 2020 - en adelante	<b>Autores</b> Horizons, Bulgaria
<b>Socio</b> Nikanor Ltd, Bulgaria	

<b>Elemento</b>	<b>Pregunta orientadora</b>
<b>Tipo de practica</b>	Aplicación técnica para asistente de <i>chatbot</i> de RR.HH., enfocada al reclutamiento y con posibilidades de escalar a capacitación y desarrollo.
<b>Editorial (opcional)</b>	Entrevista en profundidad con el propietario de la práctica.
<b>Público objetivo</b>	El asistente de <i>chatbot</i> tiene dos públicos objetivos principales: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Empresas que tienen puestos vacantes para nuevas contrataciones.</li> <li>● Usuarios reales: personas que buscan nuevos puestos de trabajo (estos candidatos pueden ser pasivos o activos).</li> </ul>
<b>Objetivo / meta</b>	El objetivo es proporcionar una comunicación fácil y automatizada con los usuarios, posibles solicitantes de empleo, y ayudar a las empresas a reducir la cantidad de tiempo que sus expertos en recursos humanos dedican a entrevistas de selección estructuradas. De esta forma, pueden centrarse en entrevistas en profundidad con los candidatos.
<b>Ubicación / Cobertura geográfica</b>	Principalmente en Bulgaria, pero también podría traducirse y reproducirse a otros idiomas.



<p><b>Descripción</b></p>	<p>La práctica de <i>chatbot</i> presentada se centra en proporcionar soluciones de RRHH especializadas principalmente en el campo de las etapas iniciales de contratación. Permite a los candidatos a puestos de trabajo recibir información sobre vacantes en cualquier momento y compartir información sobre sus habilidades y competencias. Al mismo tiempo, ayuda a los consultores de contratación a recopilar información sobre los candidatos adecuados para los puestos vacantes disponibles.</p> <p>La característica clave de <i>H-bot</i> es que establece una comunicación natural bidireccional durante la entrevista de selección inicial. El proceso utiliza el formato de espejo inverso al proceso de solicitud típico, en el que el candidato identifica un puesto, envía su CV, es contactado por un especialista en recursos humanos para una charla inicial y, si es adecuado, continúa con una entrevista en profundidad. Con <i>H-bot</i>, el flujo de comunicación lleva al candidato a través del proceso de selección (en una forma de chat en vivo con el <i>bot</i>) y si se lo identifica como un candidato adecuado para el puesto, se invita al solicitante a enviar su CV.</p> <p><b>H-bot</b> tiene opciones para posponer la respuesta o reenviar el chat para la intervención de un consultor de recursos humanos, si la pregunta es más complicada o requiere información específica. De esta manera, la conversación simula una interacción de persona a persona y anima a los solicitantes a continuar el proceso. El <i>chatbot</i> también puede proporcionar comentarios al solicitante sobre los resultados y los próximos pasos y organizar reuniones con consultores de recursos humanos para entrevistas en vivo.</p>
<p><b>Enfoque metodológico</b></p>	<p><b>Horizons</b> inició el <i>chatbot</i> en 2019, con una versión beta para probar la aplicación y sus funcionalidades. El verdadero <i>chatbot</i> comenzó a funcionar en 2020.</p> <p>Al crear el guión de <i>H-bot</i> (lo que realmente dirá durante la conversación), Horizons pidió a sus propios consultores de reclutamiento que describieran entrevistas de proyección reales. Se incluyeron ejemplos de preguntas y respuestas reales, para que se parecieran a entrevistas reales en vivo con comunicación bilateral. El enfoque principal no se centró en la automatización y el reenvío del candidato potencial al</p>



	<p>sitio de la empresa para obtener más información, sino en el proceso de contratación y los detalles de la interacción de persona a persona. Además, el <i>chatbot</i> no se basa en el reconocimiento de palabras clave. En caso de pregunta específica o más complicada, transfiere la conversación a los humanos.</p> <p>La parte técnica del <i>chatbot</i> fue desarrollada por una empresa de IT. Se utilizó una plataforma intuitiva, en lugar de crear un <i>software</i> específico.</p> <p>Durante el período de prueba, se discutió <i>H-bot</i> con expertos en recursos humanos en diferentes eventos.</p>
<p><b>Financiamiento</b></p>	<p><b>H-bot</b> fue desarrollado con recursos propios de la empresa.</p> <p>También se ofrece como servicio a los clientes.</p>
<p><b>Limitaciones (opcional)</b></p>	<p>El servicio es muy innovador para Bulgaria. Está mejor aceptado entre los más jóvenes y los usuarios altamente calificados, mientras que los mayores o los menos calificados todavía tienen algunas preocupaciones.</p> <p><b>Positivo:</b>1) La gente tiene curiosidad y si van alcanzando las etapas iniciales, continúan la conversación hasta el final del proceso. 2) Algunas personas pueden sentirse estresadas al hablar directamente con un extraño y escribir con el <i>chatbot</i> las hace sentir más cómodas. Además, <i>H-bot</i> les involucra en una interacción de preguntas y respuestas que se asemeja a una conversación real de persona a persona, ofreciendo reenvío a un humano, si es necesario.</p> <p><b>Negativo:</b> Entre los desafíos identificados se mencionaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Restricciones legales: después de la interacción inicial, los problemas relacionados con el <i>RGPD</i> pueden impedir que algunos usuarios continúen cuando se les pide que compartan información personal.</li> <li>● Restricciones psicológicas: algunos expertos en recursos humanos expresaron su preocupación por la posibilidad de que las máquinas evalúen a los humanos, pero Horizons explicó que el <i>chatbot</i> solo recopila y almacena información y la reenvía a los expertos en recursos humanos, quienes en realidad hacen la evaluación y toman la decisión.</li> </ul>



<b>Resultados</b>	<b>H-bot</b> está disponible en el sitio web de la empresa - <a href="http://www.horizons.bg">www.horizons.bg</a> , a través de un código QR, y se integra con Messenger y WhatsApp.
<b>Replicabilidad y / o ampliación</b>	<p>Las posibilidades de escalar e integrar <i>chatbots</i> en las prácticas de recursos humanos se evaluaron como 5 / según la escala de 1 (= mínimo) a 5 (= máximo) /</p> <p>Como posibles opciones se mencionaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Integración con diferentes portales de empleo online, donde las personas a las que les ha gustado una oferta laboral pueden entrar en comunicación directa con el <i>chatbot</i>.</li> <li>● Reemplazar los cuestionarios generales de recursos humanos en el sitio web de la empresa para recopilar información sobre posibles candidatos para futuros puestos vacantes.</li> <li>● Para interactuar con los clientes en el sitio web de la empresa: para recopilar y proporcionar información en el campo de los recursos humanos y la formación y el desarrollo.</li> </ul>
<b>Conclusión (opcional)</b>	No fue compartida.
<b>Opinión (opcional)</b>	<p>En la escala de 1 (= min) a 5 (= max) aproximadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b><u>Usabilidad - 3</u></b>- El servicio es extremadamente innovador para Bulgaria y solo alrededor del 2% de los usuarios, que inicialmente se registraron en el sitio web de Horizon, pasan todo el proceso con el <i>H-bot</i>. La gente todavía necesita aprender a usarlo.</li> <li>● <b><u>Integración - 4</u></b>- El <i>chatbot</i> puede actualizarse fácilmente con nuevos módulos para las próximas etapas del proceso de contratación o adaptarse al <i>software</i> específico de RR.HH. utilizado en la empresa, o para aprender añadiendo módulos adicionales típicos del proceso de formación. También puede integrar archivos de audio y video para diversificar las experiencias de los usuarios.</li> </ul>



<b>Consideraciones adicionales</b>	La práctica fue galardonada como "Mejor proyecto de recursos humanos para PYME" para 2020 por la Asociación Búlgara de Gestión de Personas.
--	---