

# Unidad 5: Casos de uso accesibles con IA

## Introducción

La accesibilidad digital es un pilar fundamental en la transformación tecnológica de las organizaciones. La aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en la gestión empresarial no solo busca eficiencia y productividad, sino también garantizar que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, puedan beneficiarse de sus ventajas. Los casos de uso accesibles con IA son ejemplos prácticos de cómo la tecnología puede convertirse en un motor de inclusión laboral.

## Casos de uso en administración

En el área administrativa, la IA aplicada de manera accesible ofrece:

- Facturación automática con generación de documentos en formatos accesibles (PDF etiquetados, Excel estructurados).
- Clasificación inteligente de documentos con etiquetas claras para facilitar la búsqueda.
- Análisis de nóminas con informes adaptados a lectores de pantalla.
- Predicción de gastos y control presupuestario mediante paneles accesibles.

Estas soluciones permiten que cualquier empleado, independientemente de sus capacidades, participe en procesos clave.

## Casos de uso en comunicación

La IA también aporta accesibilidad en la comunicación interna y externa:

- Asistentes de correo electrónico que redactan y resumen mensajes en lenguaje claro.
- Generación automática de subtítulos en videollamadas y presentaciones.
- Traducción en tiempo real con inclusión de subtítulos y adaptación cultural.
- Conversión de voz a texto y de texto a voz para facilitar la interacción.

De esta manera, la IA elimina barreras de comunicación en entornos laborales y educativos.

## Casos de uso en atención al cliente

En el área de atención al cliente, los chatbots y asistentes virtuales accesibles representan un caso de uso destacado:

- Chatbots con compatibilidad para lectores de pantalla.
- Asistentes de voz que permiten interacción sin necesidad de usar teclado o ratón.
- Sistemas de respuesta automática que incluyen opciones de accesibilidad en sus interfaces.
- Plataformas multicanal (web, móvil, redes sociales) adaptadas para garantizar inclusión.

Estos sistemas mejoran la experiencia del cliente y refuerzan la imagen de responsabilidad social de la empresa.

## Beneficios de la IA accesible para la inclusión laboral

La aplicación de casos de uso accesibles con IA aporta beneficios directos como:

- Mayor autonomía de los empleados con discapacidad.
- Reducción de la brecha digital en entornos profesionales.
- Cumplimiento de normativas legales sobre accesibilidad.
- Mejora de la reputación corporativa y del compromiso social.
- Incremento de la productividad gracias a entornos inclusivos.

Una IA accesible no solo es una obligación ética, sino también una oportunidad estratégica para las organizaciones.

## Ejemplo práctico

La empresa ficticia “Innovación Inclusiva S.L.” implanta un sistema de clasificación de documentos basado en IA que genera etiquetas automáticas y resúmenes accesibles para lectores de pantalla. Además, integra un chatbot accesible en su portal web que atiende consultas de clientes con subtítulo en tiempo real. Gracias a estas soluciones, la empresa logra que sus procesos sean más eficientes y que todos los empleados participen activamente en la gestión documental y la atención al cliente.

## **Errores comunes y recomendaciones**

• Desarrollar soluciones de IA sin pruebas de accesibilidad. • Confiar solo en la automatización sin supervisión humana. • Ignorar la formación del personal en el uso de IA accesible. • Limitar la accesibilidad a funciones básicas sin profundizar en la inclusión real. • No evaluar periódicamente la experiencia de usuarios con discapacidad. Recomendación: involucrar a personas con discapacidad en las fases de diseño y prueba, y establecer auditorías periódicas de accesibilidad.

## **Conclusión y ejercicios de repaso**

Los casos de uso accesibles con IA muestran que la tecnología puede ser un motor de inclusión y productividad. Al diseñar soluciones accesibles, las empresas no solo cumplen con la normativa, sino que también generan un entorno más justo y competitivo. Ejercicios de repaso: 1. Define qué se entiende por caso de uso accesible con IA. 2. Explica dos ejemplos de IA accesible aplicados en administración. 3. Menciona dos beneficios de la IA accesible en la comunicación. 4. ¿Qué criterios debe cumplir un chatbot para ser accesible? 5. A partir del ejemplo práctico, explica cómo mejoró la empresa ficticia con la implantación de IA accesible.