

# Contratar Servicios de Traducción de Voz a Texto Calificados



## Resumen

Traducción de voz a texto es un método para ofrecer acceso a la comunicación efectiva de acuerdo con la ley. Sin embargo, este servicio constituye más que simplemente proporcionar la tecnología necesaria. Requiere la provisión de servicios eficientemente, y los servicios de traducción de voz a texto son tan efectivos como las habilidades del proveedor de este servicio. Se debe considerar un número de factores al contratar un proveedor de servicios. Es imperativo que las instituciones evalúen la calidad del servicio para garantizar acceso a una comunicación efectiva en tiempo real.

## ¿Quién es un proveedor de servicios calificado?

De acuerdo a la ADA, un proveedor calificado de un servicio de traducción de voz a texto es aquel que proporciona acceso instantáneo a la comunicación a través de texto y de manera precisa, efectiva e imparcial, ya sea de manera presencial o a distancia.<sup>1</sup> Un proveedor calificado tendrá un alto nivel de comprensión, comportamiento ético, velocidad en tiempo real y exactitud.

El primer paso para evaluar la calidad del servicio es determinar la educación, entrenamiento, y experiencia en el sistema de traducción de voz a texto específico del proveedor de servicios.

- Un proveedor del servicio CART debe tener una carrera técnica o una licenciatura por parte de una institución certificada por la Asociación Nacional de Taquígrafos de Tribunal (NCRA por sus siglas en inglés). La NCRA también ofrece la certificación de Estenógrafo en Tiempo Real Certificado (CRC por sus siglas en inglés).
- Un proveedor del servicio C-Print® debe tener un certificado de finalización del entrenamiento en línea del Instituto Técnico Nacional para Sordos que es parte del Instituto de Tecnología de Rochester.
- Un proveedor del servicio TypeWell debe tener un certificado que compruebe la finalización exitosa del entrenamiento en línea de TypeWell.

## ¿Cuál es el estándar para “tiempo real” y cómo se puede medir?

El estándar para un proveedor del servicio CART que utiliza un estenógrafo es un mínimo de 180 palabras por minuto (ppm) con un porcentaje de exactitud del 96%, el cuál se determina con un método para calcular errores por palabra. Los errores son identificados como una “sustitución” de una palabra, “eliminación” de una palabra, e “inserción” de una palabra que no se dijo. El cálculo para determinar la precisión de la transcripción es: Porcentaje de error de palabras = (Sustitución + Eliminación + Inserción) ÷ el número total de palabras habladas.

El estándar para C-Print y Typewell utilizando un teclado regular es un mínimo de 60 ppm con un porcentaje de exactitud del 96%, el cuál no es fácilmente determinado con un método de cálculo como el anterior debido a que se captura el significado y no palabra por palabra. Se necesita un análisis del contenido para determinar qué tan completo y equivalente fue la transcripción. Esto se puede evaluar en tiempo real al observar el subtítulo creado por un proveedor del servicio de traducción de voz a texto durante una sesión. Otra opción para el análisis es que el presentador u orador revise la transcripción para determinar si el contenido está completo y es equivalente a lo que se dijo.

## ¿Qué papel juegan las referencias en el proceso de contratación?

Las entrevistas con colegas, consumidores y supervisores actuales y pasados del proveedor de servicios son siempre una buena fuente de



**NDC**  
National Deaf Center  
on Postsecondary Outcomes

información sobre las cualificaciones del proveedor. Busque referencias que, además del nivel de habilidad y experiencia, también proporcionen información sobre la ética y el profesionalismo del proveedor, factores igualmente importantes al evaluar las cualificaciones de un proveedor.

## ¿Qué experiencia de trabajo es importante considerar?

Como en la mayoría de las profesiones, la educación y el entrenamiento establecen las habilidades básicas. La competencia y las habilidades en tiempo real se desarrollan más en una pasantía o con una tutoría estructurada. Este tipo de desarrollo profesional conduce a una mejor calidad de servicio.

La experiencia laboral en un contexto específico respalda las cualificaciones de un proveedor para trabajar en un contexto similar, aunque las habilidades en tiempo real son transferibles entre contextos en la mayoría de los casos. Por ejemplo, un proveedor que trabaja en escuelas K-12 puede hacer la transición más fácilmente de la escuela primaria a la secundaria, pero requiere más apoyo cuando realiza la transición a un entorno postsecundario.

## Profesionalismo y ética

Cada sistema de traducción de voz a texto tiene un código de ética profesional que describe los altos estándares profesionales que se esperan de los proveedores. Aquí están los enlaces para los códigos de ética profesional de cada organización:

- Código de ética profesional del NCRA: [www.tinyurl.com/NCRAcode](http://www.tinyurl.com/NCRAcode)
- Código de ética del estenógrafo para C-Print: [www.tinyurl.com/Cprintcode](http://www.tinyurl.com/Cprintcode)
- Obligaciones y código de ética para TypeWell: [www.typewell.com/ethics](http://www.typewell.com/ethics)

## Cómo encontrar un proveedor de servicios

Existen organizaciones profesionales y bolsas de trabajo asociadas con cada sistema que pueden ayudar a identificar proveedores de servicios. Las agencias que proveen subtítulos para programas de video también pueden ofrecer subtitulación en tiempo real.

- NCRA-CART–Directorio de Proveedores: [www.ncrasourcebook.com](http://www.ncrasourcebook.com)
- C-Print®–Bolsa de trabajo: [www.rit.edu/ntid/cprint/community/job-board](http://www.rit.edu/ntid/cprint/community/job-board)
- Directorio de la Asociación de Estenógrafos y Proveedores de Servicios de Traducción de Voz a Texto: <https://atpnetwork.org/directory>

## Recursos relacionados con el tema

Resumen de la encuesta sobre interpretación y traducción de voz a texto en la educación postsecundaria (Pepnet, 2009): [www.nationaldeafcenter.org/2009survey](http://www.nationaldeafcenter.org/2009survey)

Recursos adicionales sobre este tema pueden estar disponibles en [www.NationalDeafCenter.org](http://www.NationalDeafCenter.org)

## Fuente bibliográfica

<sup>1</sup> U.S. Department of Justice. (2014). *Effective communication*. Retrieved from [www.ada.gov/effective-comm.htm](http://www.ada.gov/effective-comm.htm)



Este documento fue desarrollado bajo una subvención del Departamento de Educación de los Estados Unidos, OSEP # HD326D160001. Sin embargo, los contenidos no representan necesariamente la política del Departamento de Educación de los Estados Unidos, y no se debe asumir el respaldo del gobierno federal.

Traducciones al español realizadas en colaboración con el Consejo de Manos.

Recursos adicionales sobre este tema pueden estar disponibles en [www.nationaldeafcenter.org](http://www.nationaldeafcenter.org)

© 2019 National Deaf Center on Postsecondary Outcomes, licensed under Creative Commons BY-NC-ND 4.0 International