This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2026/07/12/the-governance-gap-at-scale-institutional-trust-commercial-transformation-and-the-sorenson-question/.

La brecha de gobernanza a escala: confianza institucional, transformación comercial y la cuestión Sorenson

Heather Grizzle · July 12, 2026

A medida que Sorenson pasa de ser un proveedor de VRS a un desarrollador de traducción con IA, la brecha de gobernanza aumenta. ¿Quién evalúa el riesgo, la responsabilidad y los derechos de las personas Deaf?

Contenidos

1. Una transformación estratégica, claramente señalada
2. La escala como variable de gobernanza
3. Intención, comportamiento del mercado y el problema de la sustitución
4. Las preguntas institucionales sin resolver
5. La confianza como responsabilidad

Durante décadas, Sorenson ocupó una posición distintiva dentro del panorama institucional de la comunidad Sorda. Su reputación no se construyó sobre la innovación de productos en el sentido convencional. Se construyó sobre intérpretes, infraestructura de retransmisión y la arquitectura operativa que permitió a las personas Sordas comunicarse a través de un mundo oyente. Para muchos consumidores, Sorenson no se registraba principalmente como una empresa tecnológica. Se registraba como una parte constitutiva del ecosistema de accesibilidad en sí mismo. Esa distinción no es incidental. La confianza institucional de ese tipo se acumula lentamente, a lo largo de años de prestación de servicios consistente, y se convierte en uno de los activos más consecuentes que una organización puede poseer. También crea obligaciones que las empresas comerciales ordinarias no soportan.

Cuando una organización que carga con ese nivel de confianza acumulada se mueve agresivamente hacia la inteligencia artificial, la conversación pública no puede permanecer confinada a los anuncios de productos. Debe plantear preguntas de gobernanza.

Una transformación estratégica, claramente señalada

El giro direccional de Sorenson no ha sido ambiguo. En enero de 2025, la empresa adquirió tanto OmniBridge como Hand Talk, enmarcando explícitamente ambas transacciones como inversiones estratégicas en traducción de lengua de señas impulsada por IA. OmniBridge fue caracterizada como una plataforma que permite la comunicación bidireccional en tiempo real entre usuarios de ASL (lengua de señas estadounidense) y hablantes de inglés. Hand Talk aportó capacidades de generación de lengua de señas mediante IA basada en avatares. Ninguna de las adquisiciones se presentó como investigación exploratoria. Ambas se describieron como componentes de un esfuerzo deliberado para acelerar la traducción automatizada de lengua de señas y establecer la posición de Sorenson en la próxima generación de tecnología de accesibilidad.

La trayectoria continuó. En abril de 2026, Sorenson presentó públicamente dos sistemas de prueba de concepto de traducción de lengua de señas con IA. El primero convierte contenido de texto y video en lengua de señas estadounidense a través de un avatar de apariencia humana. El segundo realiza el reconocimiento en tiempo real de la ASL y lo traduce a texto en inglés. La propia caracterización de Sorenson de estos sistemas los describe como capaces de permitir una conversación fluida entre signantes Sordos y personas oyentes sin necesidad de un intérprete humano. Entre los contextos de implementación identificados se encuentran mostradores de atención al cliente, locales comerciales, centros de transporte, entornos de hostelería y comunicaciones en el lugar de trabajo.

El registro de marketing es familiar: inclusión, eficiencia, acceso ampliado, reducción de barreras de comunicación. Sorenson también ha declarado, de manera consistente, que los intérpretes profesionales siguen siendo esenciales para la comunicación compleja y rica en contexto, posicionando la IA como complementaria en lugar de sustitutiva. Ese planteamiento puede ser completamente sincero. El problema es que los marcos de gobernanza no pueden construirse sobre la premisa de la sinceridad. Deben construirse sobre la premisa de que las intenciones y los resultados divergen, de que los mercados se comportan según los incentivos y no según las garantías, y de que

la brecha entre la posición declarada de una empresa y la decisión de adquisición de una institución puede ser considerable.

La escala como variable de gobernanza

El desafío de gobernanza que plantea Sorenson no es equivalente al desafío que plantean empresas más pequeñas de lengua de señas con IA. Sorenson no es una startup navegando un mercado emergente. Es una de las organizaciones más grandes jamás construidas en torno al acceso a la comunicación de personas Sordas, facilitando cientos de millones de interacciones interpretadas y subtituladas anualmente y empleando a miles de intérpretes en su infraestructura operativa. Pocas organizaciones en cualquier sector poseen un conocimiento institucional comparable sobre cómo se comunican las personas Sordas y oyentes a través de toda la gama de contextos del mundo real. Menos aún poseen una experiencia operativa comparable a esa escala o una influencia comparable dentro de los mercados de adquisición de accesibilidad.

La escala, en este contexto, no es meramente una variable comercial. Es una variable de gobernanza. Cuanto más grande y más influyente sea una organización dentro de un ecosistema institucional determinado, más significativas son las implicaciones de sus decisiones estratégicas, y más inadecuadas resultan las garantías individuales como sustituto de una supervisión independiente. Un proveedor más pequeño que entra en el espacio de la IA de lengua de señas plantea preguntas legítimas de gobernanza. Un proveedor con la huella institucional de Sorenson que entra en ese mismo espacio plantea esas preguntas con un nivel de urgencia cualitativamente distinto.

La pregunta crítica ya no es si Sorenson posee la capacidad técnica y organizativa para desarrollar sistemas de traducción con IA. Esa pregunta ya ha sido respondida. La pregunta crítica es si existe una infraestructura de gobernanza independiente suficiente para evaluar las implicaciones de esos sistemas antes de que se produzca una implementación generalizada en los entornos que Sorenson ha identificado como mercados objetivo.

La escala, en este contexto, no es meramente una variable comercial. Es una variable de gobernanza.

Intención, comportamiento del mercado y el problema de la sustitución

La postura declarada de Sorenson de que la IA complementa en lugar de reemplazar a los intérpretes humanos no merece ni una aceptación refleja ni un rechazo reflejo. Merece un análisis estructural.

Una empresa puede mantener, de buena fe, un compromiso público con la primacía de la interpretación humana mientras produce simultáneamente herramientas que las instituciones que las adquieren tratan como sustitutos. Estos no son resultados contradictorios. Reflejan la distinción entre la intención declarada de un proveedor y la respuesta de un mercado a los productos disponibles. Los sistemas de salud, las instituciones educativas, las agencias gubernamentales y los empleadores privados operan bajo presiones de costos persistentes. Cuando una solución automatizada se vuelve disponible a una fracción del costo de los servicios de interpretación humana, los incentivos institucionales hacia la sustitución no requieren el fomento del proveedor. Surgen de la lógica de adquisición.

La brecha de gobernanza no se ubica, por lo tanto, en la intención de Sorenson. Se ubica en el espacio entre esa intención y el comportamiento de las instituciones que implementarán la tecnología. Una vez que los sistemas de lengua de señas con IA se vuelven suficientemente familiares en entornos de bajo riesgo, la presión institucional para expandir su implementación a contextos de mayor riesgo es un resultado predecible en lugar de especulativo. Las implementaciones en comercio minorista y hostelería generan comodidad organizacional con la tecnología. Esa comodidad genera defensa a favor de un uso ampliado. Los responsables de adquisiciones se preguntan si un sistema que funciona adecuadamente en un centro de transporte puede adaptarse a una conversación de admisión clínica o a un procedimiento de disputa laboral. La historia de la adopción de tecnología en todos los sectores ofrece poca evidencia de que esta dinámica de expansión pueda gestionarse de manera confiable únicamente mediante garantías del proveedor.

Los marcos de gobernanza diseñados para este entorno deben calibrarse según las estructuras de incentivos reales y las trayectorias probables del mercado, no según la interpretación más optimista de las intenciones actuales de implementación.

Las preguntas institucionales sin resolver

El vacío de gobernanza en el centro del ecosistema de IA de lengua de señas no es principalmente un problema técnico. Es un problema institucional, y se refleja más claramente en las preguntas que permanecen sin respuestas satisfactorias.

- ¿Quién evalúa de manera independiente la precisión y confiabilidad de los sistemas de traducción de lengua de señas con IA en toda la gama de entornos de implementación propuestos?
- ¿Quién establece los umbrales mínimos de rendimiento para la implementación en contextos de salud, legales, educativos y gubernamentales?
- ¿Quién investiga los fallos cuando ocurren rupturas de comunicación en entornos de consecuencia significativa?
- ¿Quién audita las afirmaciones de rendimiento realizadas en contextos de adquisición?
- ¿Quién representa los intereses de los consumidores Sordos en las conversaciones de política que darán forma a los estándares de implementación?
- ¿Quién garantiza que las organizaciones que experimentan los beneficios comerciales de la implementación de la lengua de señas con IA no sean también las voces principales que definen qué constituye un rendimiento adecuado?

Estas preguntas no son abstractas. Son los prerrequisitos operativos para una implementación responsable a escala. Su ausencia en el discurso público actual no es un descuido menor. Es el problema central de gobernanza que enfrenta el campo.

La participación de Sorenson en eventos de la industria relacionados con SLxAI y su posicionamiento visible dentro de conversaciones más amplias del ecosistema de IA de lengua de señas añade una dimensión de complejidad que el campo aún no ha abordado adecuadamente. Al igual que con la preocupación estructural planteada por otros actores comerciales en el espacio de gobernanza, la cuestión no es la participación en sí misma. La cuestión es si los foros institucionales que dan forma al panorama normativo y político de la IA de lengua de señas son suficientemente independientes de los intereses comerciales que se beneficiarían de las conclusiones que esos foros alcancen.

La confianza como responsabilidad

La transformación de Sorenson, de ser el mayor proveedor de Servicio de Retransmisión de Video del mundo a convertirse en un proveedor activo de traducción de lengua de señas con IA, no es, en sus propios términos, evidencia de un fracaso institucional. Es evidencia de algo descrito con mayor precisión como complejidad institucional: un panorama en el que algunas de las organizaciones más confiables en la historia de la comunicación de personas Sordas se están convirtiendo simultáneamente en proveedores de las tecnologías cuya gobernanza sigue sin resolverse.

Esa complejidad no descarta resultados positivos. Sin embargo, sí hace que la gobernanza independiente sea más urgente, no menos. La confianza que Sorenson ha acumulado dentro de la comunidad Sorda a lo largo de décadas es un activo institucional genuino. También es una responsabilidad de gobernanza genuina. Las organizaciones que se han beneficiado de esa confianza cargan con la obligación de apoyar el desarrollo de estructuras de supervisión capaces de evaluar sus productos de manera independiente, de establecer mecanismos de rendición de cuentas que operen a la misma escala que sus ambiciones comerciales, y de garantizar que las comunidades que dependen de la comunicación accesible conserven una influencia significativa sobre las condiciones bajo las cuales se media esa comunicación.

El futuro de la IA de lengua de señas no será determinado por la calidad de ningún producto individual. Será determinado por la calidad de las estructuras de gobernanza que rodean el ecosistema en el que operan esos productos. Esas estructuras deben ser construidas por las comunidades que se espera que vivan con las consecuencias, no únicamente por las organizaciones posicionadas para beneficiarse de la implementación.

> **TIPS**
>
> Know something about a sign language AI system that the public should know? Send it to tips@novaracg.com. Every tip is read by me and kept confidential. If you work in the UK, writing to us is not by itself a protected disclosure under the Public Interest Disclosure Act 1998, so before you share employer information, check your options with Protect (protect-advice.org.uk), the free whistleblowing advice line.

SUPPORT NCG

NCG does this work without vendor money, so our findings stay ours. If it has been useful to you, you can support NCG's independent work here. NCG is a for-profit company, not a charity. Contributions are not tax-deductible and buy no service or influence.

Cómo citar

Grizzle, H. M. (2026, July 12). La brecha de gobernanza a escala: confianza institucional, transformación comercial y la cuestión Sorenson. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/es/2026/07/12/the-governance-gap-at-scale-institutional-trust-commercial-transformation-and-the-sorenson-question/