

Estudio sobre legibilidad de los seguros de automóvil

Noviembre, 2022

Objeto del Estudio



Analizar el grado de legibilidad de los documentos que las aseguradoras facilitan a los clientes



*Para que un contrato tenga eficacia legal y comercial,
tiene que utilizar **un lenguaje claro para el lector objetivo***





Punto de partida: **folletos de condicionados de seguro de automóvil***

**Primer seguro que
una persona
encuentra en su vida**

**Volumen de negocio en
primas 2021:
11.000 millones €**

**El más importante
después de vida**

**Condiciones general, particular y especial que las compañías aseguradoras ofrecen a sus clientes.*

Muestra

Muestra

Se han elegido **10 de las principales aseguradoras del ramo autos en España***

Se han analizado los textos desde el punto de vista de **legibilidad y comprensión**.

Allianz 



 **Catalana
Occidente**
Grupo asegurador

FIATC 
S E G U R O S




MAPFRE

 **MUTUA MADRILEÑA**

pelayo 

 **PlusUltra**
Seguros

 **ZURICH**®

* 75% del mercado. Ordenadas por orden alfabético

Metodología

El estudio utiliza **dos métodos** diferentes para medir legibilidad y comprensibilidad

1 Tiempo de lectura

Se calcula multiplicando el **número de palabras** por la **velocidad media de lectura**.

- El **número de palabras** se contabiliza con la aplicación **Word de Windows**.
- La **velocidad media de lectura** se calcula con un lector experto que ha realizado 3 lecturas de 5 minutos de fragmentos de los condicionados, elegidos al azar, calculando el tiempo medio de lectura.

2 Legibilidad

Es el índice que mide lo fácil o difícil que resulta leer un texto.

Existen **dos tipos de legibilidad**:

- **Tipográfica**: hace referencia al **tipo de fuente y recursos usados**: (tamaño, uso de mayúsculas, negrita, cursiva...)
- **Legibilidad lingüística**: se basa en el principio de que **un texto es más fácil de leer cuanto más cortas son las palabras y frases** que se utilizan.

- La **legibilidad lingüística** puede medirse con **sencillos algoritmos**
- En español, **las fórmulas de legibilidad más conocidas y utilizadas** para medir la **eficacia comunicativa** de un texto son:

- 1 Escala de *lecturabilidad* de **Fernández Huerta**
- 2 Escala de *comprensibilidad* de **Gutiérrez de Polini**
- 3 Escala de *comprensibilidad* de **Crawford**
- 4 Nivel de *perspicuidad* de **Zigriszt-Pazos**
- 5 Escala *Inflesz* de **Barrio**
- 6 Escala de *legibilidad* μ de **Muñoz y Muñoz**

Para este estudio se han elegido 3 fórmulas que destacan por su alto grado de reconocimiento en las métricas relacionadas con la comprensión y lectura

1

Escala de *lecturabilidad* de Fernández Huerta

Mide si un texto es fácil o difícil de entender en función del promedio de sílabas por palabra y la media de palabras por frase.

2

Nivel de *perspicuidad* de Zigriszt-Pazos

Mide el total de sílabas, la cantidad de palabras y el número de frases.

Este modelo se ha utilizado para actualizar el índice anterior.

3

Escala *Inflesz* de Barrio

Establece unas calificaciones que van de muy fácil a muy difícil.

Utiliza el mismo algoritmo que el anterior, pero con una calificación adaptada al lector actual.

Niveles medios en España

- **Lectura**
- **Educación**
- **Atención en la lectura**

Nivel de lectura en España: velocidad media de lectura*

En voz alta

Silenciosa

Curso	Media palabras	Rango palabras	Media palabras	Rango palabras
1º Primaria	48,7	25 - 72	30,5	8 - 53
2º Primaria	73	45 - 101	79	41 - 117
3º Primaria	84,6	58 - 111	95,2	58 - 132
4º Primaria	104,5	75 - 134	124,8	84 - 166
5º Primaria	113,8	83 - 145	137,2	94 - 180
6º Primaria	124,4	95 - 154	155	105 - 205
1º Secundaria	134,3	100 - 168	180,3	131 - 230
2º Secundaria	135,9	101 - 171	176,2	125 - 228
3º Secundaria	143,2	112 - 175	182	134 - 230
4º Secundaria	164	137 - 191	199,8	148 - 251
1º Bachillerato	161,4	137 - 186	186,3	139 - 234
Adultos	191		278	

Un lector medio, en español, lee entre **200 y 300 palabras por minuto.**

*Velocidad de lectura por niveles educativos.

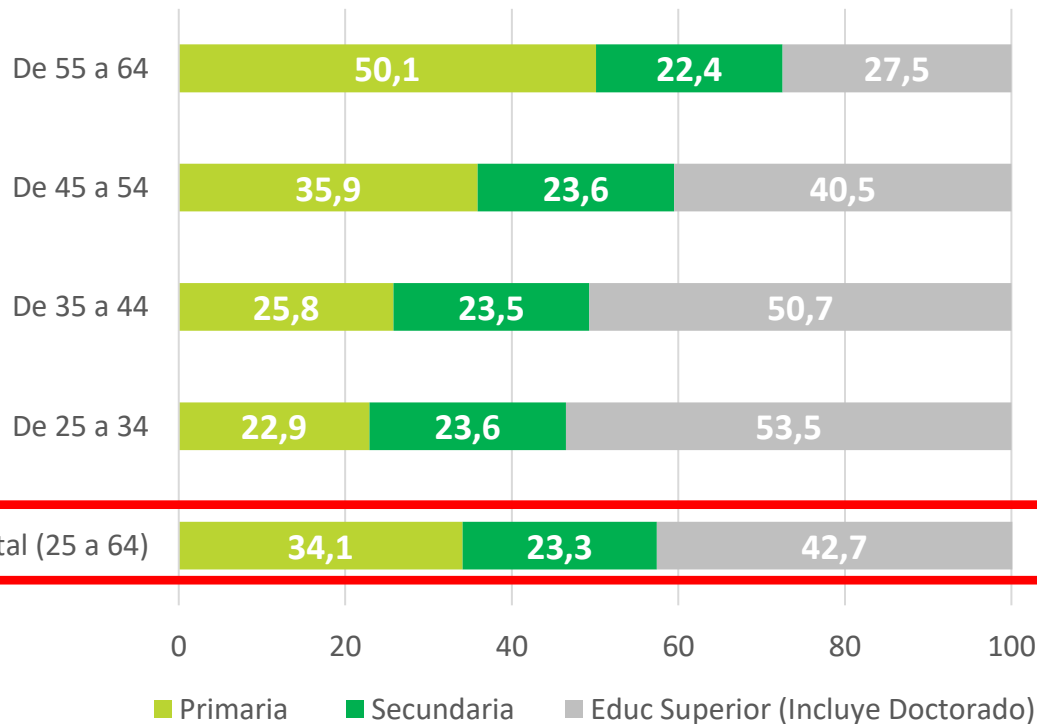
Fuente: J. Ripoll, M.Tapia y G.Aguado: *Reading rate in Spanish-speaking students: A meta-analysis*

Nivel educativo en España

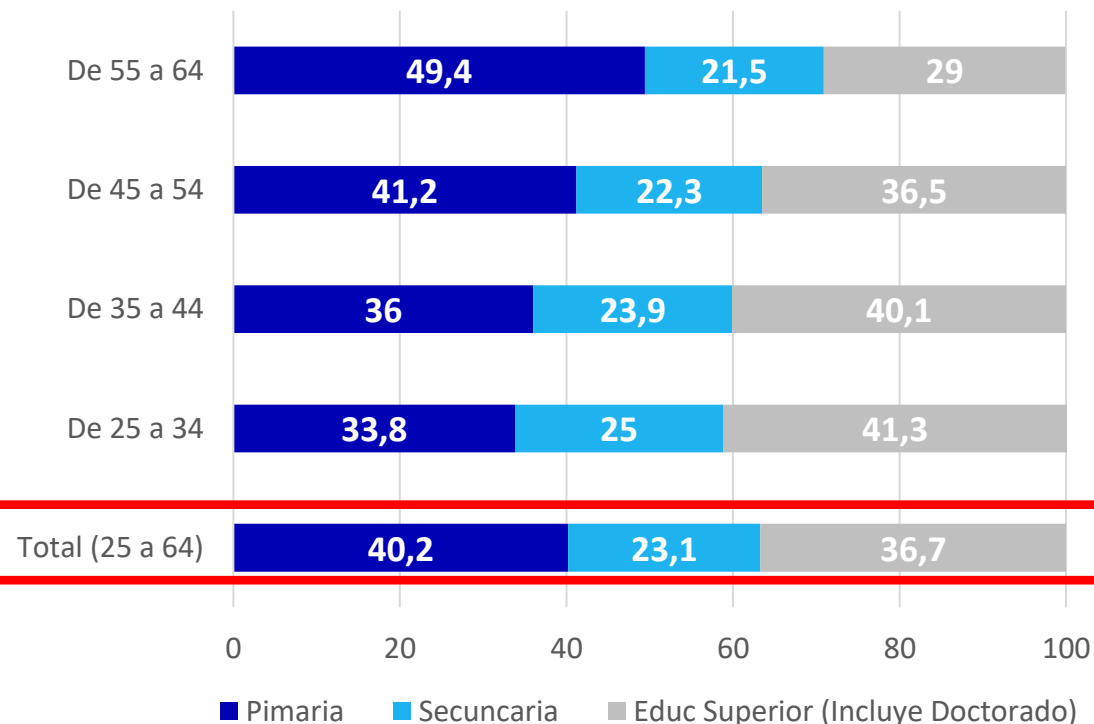
Total población España: 47 millones de personas

Total población edades 25-64 años: 26,5 millones de personas (51% son mujeres y 49% hombres)

Nivel de Estudios - Mujeres



Nivel de Estudios – Hombres



Nivel de atención en lectura: variable tiempo/concentración

Más allá de 30 o 40 minutos, un lector medio es incapaz de prestar atención a lo que lee sin utilizar recursos como tomar notas o hacer esquemas para asimilar la información y ordenarla.

Las estimaciones comunes de la capacidad de atención de adolescentes y adultos se sitúan en un rango entre 10 a 20 minutos.

Las estimaciones de la duración del *período de atención* humana son muy variables; dependen de muchos factores, entre otros, la definición precisa del término [atención](#).

1

Atención transitoria

Es la respuesta a **corto plazo** a un estímulo que temporalmente atrae/distrae la atención.

2

Atención sostenida selectiva

También conocida como atención enfocada, es **el nivel de atención que produce resultados consistentes en una tarea** a lo largo del tiempo.

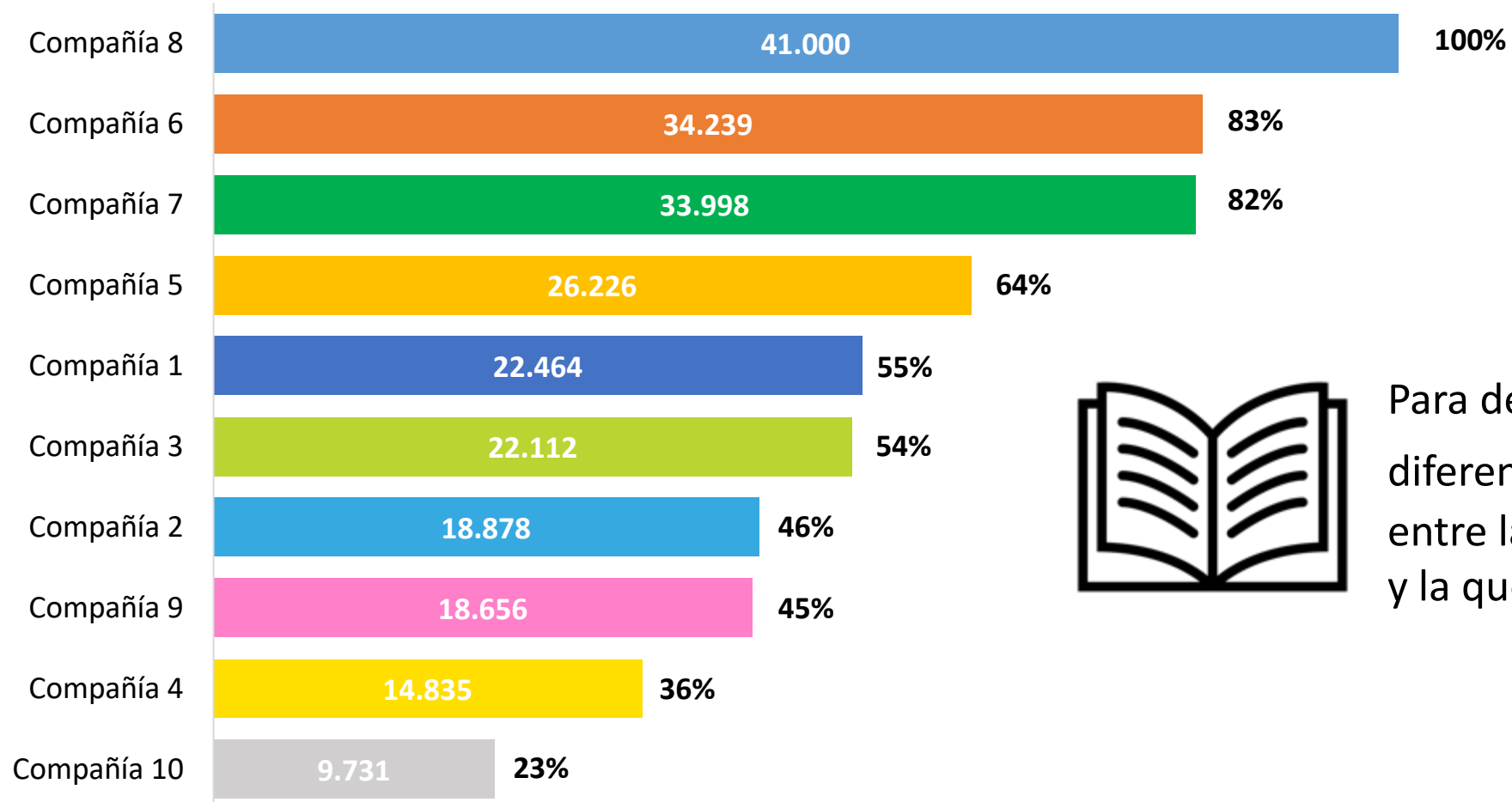
Cuándo se considera que un documento es legible

Según los expertos para que un texto se entienda bien debe contemplar:

- 1 Elementos de síntesis del mensaje o contenido
- 2 Usar un lenguaje que la comunidad entiende
- 3 Contenido del mensaje es fácilmente comprensible
- 4 Ilustraciones que adornan o complementan lo escrito
- 5 Presenta un tema específico de forma completa
- 6 Incluye elementos que resaltan ideas importantes: tipografía, colores, gráficos
- 7 No está recargado de información escrita
- 8 El tamaño de la letra facilita la lectura
- 9 Calidad de ortografía, gramática, puntuación

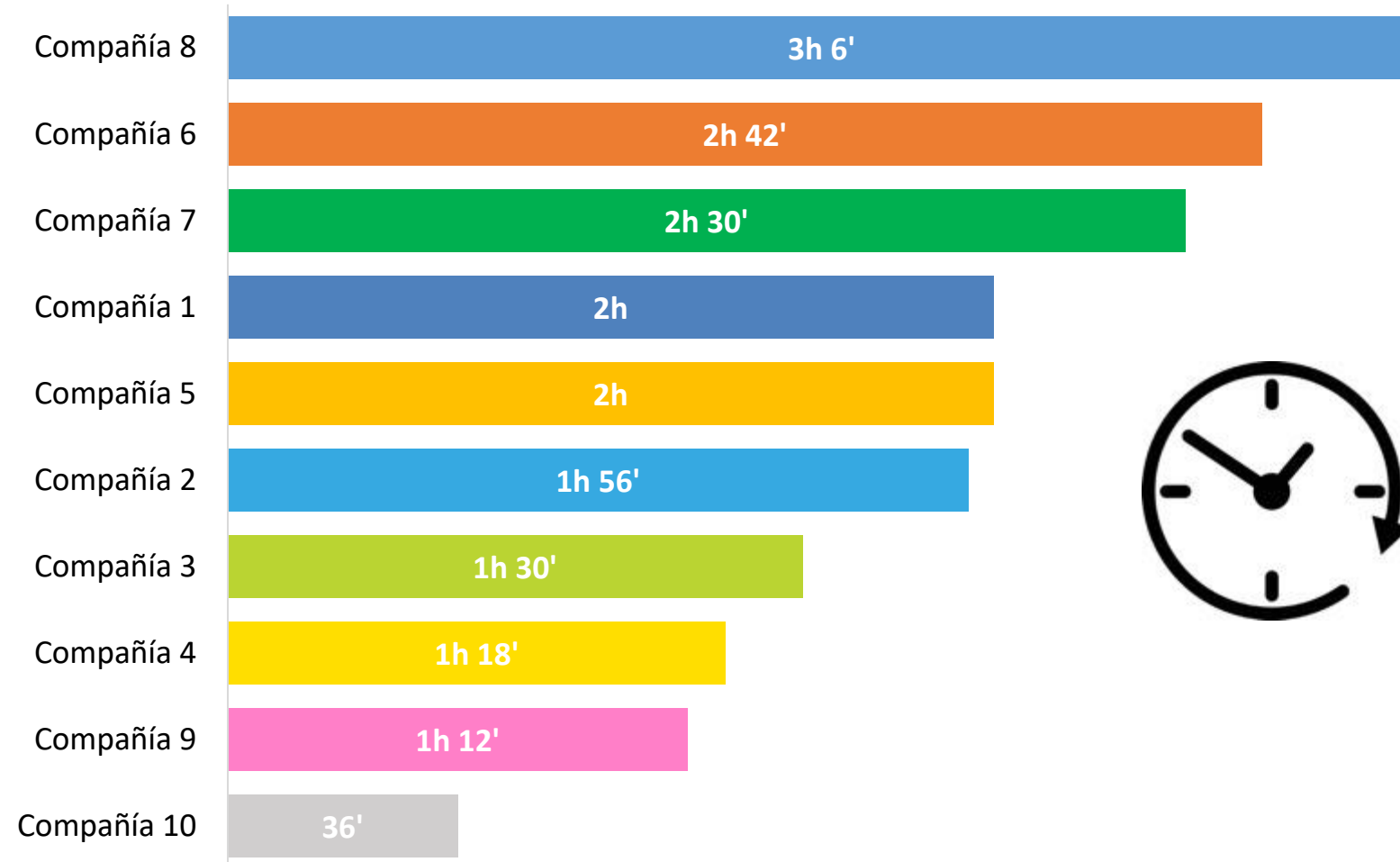
Resultados

Número de palabras



Para decir lo mismo hay una diferencia de **31.269** palabras entre la compañía que más utiliza y la que menos.

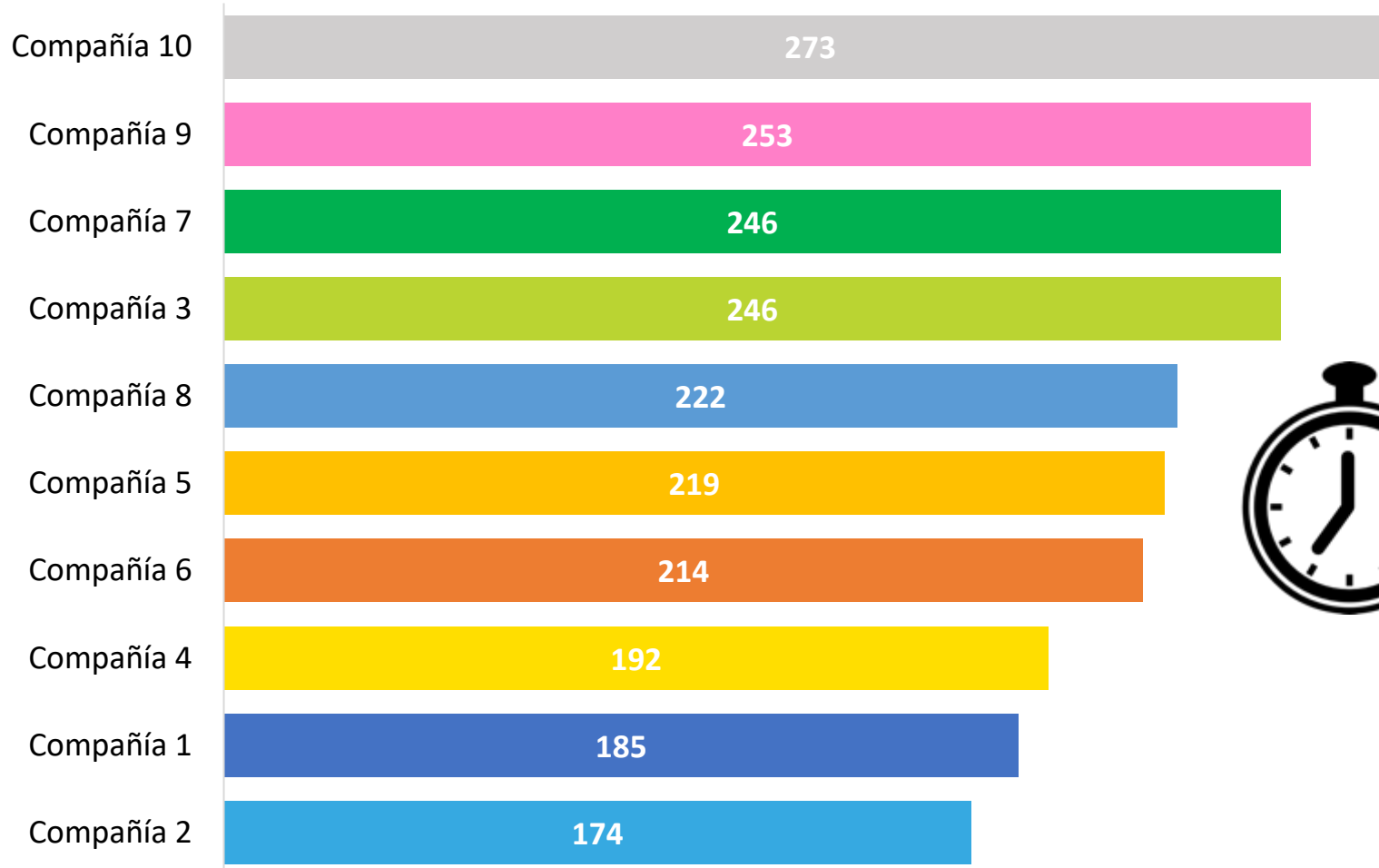
Tiempo que se tarda en leer *por encima* los condicionados



Hay una diferencia de casi **2 horas y media** entre la compañía que más se tarda en leer y la que menos.

Número de palabras por minuto

(velocidad media de lectura)



Hay una diferencia de **99 palabras** por minuto entre la compañía que más se tarda en leer y la que menos.

9.875.000 personas NUNCA van a entender un condicionado de autos

	Legibilidad Fdez. Huerta	Perpiscuidad Szigriszt-Pazos	Escala Inflesz	Nivel Educativo
Compañía 2	Algo difícil	Bastante difícil	Algo difícil	Licenciatura
Compañía 8	Algo difícil	Bastante difícil	Algo difícil	Licenciatura
Compañía 9	Algo difícil	Normal	Algo difícil	Licenciatura
Compañía 5	Algo difícil	Normal	Normal	Licenciatura
Compañía 3	Normal	Normal	Normal	Bachillerato
Compañía 10	Normal	Normal	Normal	Bachillerato
Compañía 4	Normal	Normal	Normal	Bachillerato
Compañía 6	Normal	Normal	Normal	Bachillerato
Compañía 1	Normal	Normal	Normal	Bachillerato
Compañía 7	Normal	Normal	Normal	Bachillerato

Aunque los *índices de legibilidad* señalan como nivel medio de formación *licenciado universitario*, lo cierto es que *el nivel de educación real para entender bien y leer con éxito un contrato de seguros de automóvil debe situarse actualmente en licenciado/graduado en Derecho para los más difíciles y graduado universitario, los más fáciles* debido a tres factores: deterioro de la educación en España en los últimos decenios, lenguaje de las nuevas tecnologías y evolución negativa del nivel educativo.

Rozando el absurdo

Ejemplos

1

Inicio de un apartado de DEFINICIONES:

«A los efectos de este contrato se aplicarán los términos referidos a las personas o entidades que intervienen en el contrato: »

2

Fragmento que pretende aclarar qué es la responsabilidad civil obligatoria y qué cubre, en este caso, el contrato del seguro:

«Las indemnizaciones que deba hacer frente el conductor del vehículo asegurado por los daños causados a las personas o bienes de un tercero, derivado de un hecho de la circulación de la que resulte civilmente responsable»

3

En uno de los diccionarios de términos, al referirse a dos de los principales protagonistas de un contrato de seguros se lee:

«Asegurado:

La persona física o jurídica que es el titular del interés objeto del seguro. Al asegurado le corresponden los derechos derivados del presente contrato. Del mismo modo, en defecto del tomador, también asume las obligaciones y los deberes derivados del presente contrato.

Tomador:

La persona física o jurídica que, juntamente con el asegurador, suscribe este contrato y al que corresponden las obligaciones que, del mismo, salvo las que por su naturaleza deben ser cumplidas por el asegurado o el beneficiario.»

4

Texto en uno de los cuadernos de condiciones generales del contrato de seguro de automóviles.
Apartado de Declaración sobre riesgos:

«La solicitud y el cuestionario cumplimentados por el tomador del seguro, así como la proposición del Asegurador, en su caso, en unión con esta póliza, constituyen un todo unitario, fundamento del seguro, que sólo alcanza, dentro de los límites pactados, los bienes y riesgos en la misma especificados.»

5

Resumen del apartado
de riesgos excluidos

«g) los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado a) anterior, y en particular, los producidos por elevación de nivel freático, movimientos de laderas, deslizamientos o asentamiento de terrenos, desprendimientos de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación. »

6

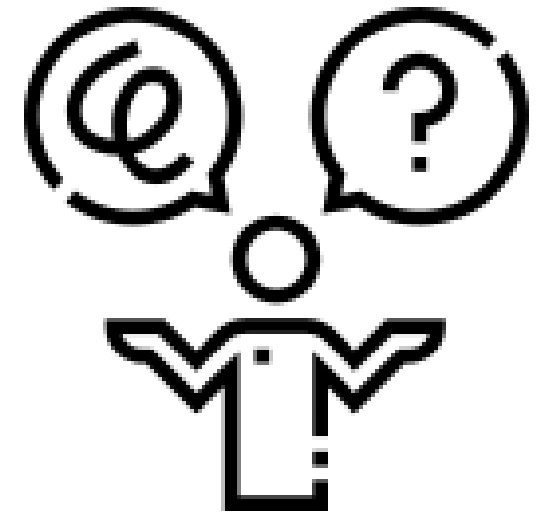
Apartado 2 de uno de los contratos, en referencia a cálculo de renovación de la prima:

«La prima de cada uno de los periodos sucesivos será la que resulte de aplicar al riesgo y suma asegurada de las tarifas que, fundadas en la experiencia estadística y criterio técnico-actuarial tenga en cada momento el asegurador».

Conclusiones

Conclusiones I

- > Las pólizas de seguro son **técnicamente ilegibles e incomprensibles para un lector medio**, tanto por tiempo de lectura como por los índices de legibilidad.
- > Con niveles normales de concentración, **es imposible asimilar** la información que proporcionan. Es necesario tomar notas, apuntes durante la lectura o dedicar un tiempo de estudio intenso.
- > La velocidad media de lectura **es mucho más lenta que la media** que leer cualquier tipo de texto académico.
- > Se necesitan **entre 3 y 4 horas para leer por completo los condicionados** más largos y 30 minutos para el más breve.
- > Las **diferencias de extensión entre contratos de diferentes compañías** son inexplicables. Mientras que el más extenso usa 40.000 palabras, el más breve 9.731. Al ser contratos estandarizados, es difícil entender que una aseguradora necesite solo el 23% de palabras para explicarse que otra.



- > Gran parte de los condicionados examinados exigen ser **universitario**. Un porcentaje muy importante de la población nunca entenderá estos textos.
- > En el mejor de los casos **9,8 millones de personas nunca** podrán entender un condicionado. En el peor, casi **16 millones de personas** entre 25 y 64 años tendrán enormes dificultades.
- > Aunque los índices de legibilidad señalan como nivel medio de formación grado universitario, para los más difíciles es necesario contar con un grado **en Derecho o similar**.
- > La complejidad de los textos hace imprescindible recurrir a un profesional que aclare los términos del contrato y haga de **traductor e intérprete**.



Recomendaciones

- > **Colocar al cliente en el centro de la actividad.** Se le exhorta a que lea detenidamente el condicionado recordándole la importancia que tiene, al mismo tiempo que se le dificulta innecesariamente el acceso a la información. Los resúmenes de condiciones no bastan.
- > **Convertir los textos** desde el *lenguaje jurídico-administrativo* que utilizan todas las compañías, a un *lenguaje estándar* que entiende la mayoría de la clientela que contrata una póliza de seguros. Existen precedentes como el *diccionario de términos del seguro editado por UNESPA*.
- > **Acudir a un mediador de seguros capaz por su experiencia y formación** de aclarar los términos del contrato.



“ Los agentes y corredores de seguros están especializados interpretar y asesorar al usuario a partir del conocimiento profundo de las pólizas.

Si bien los condicionados no tienen una función comercial en su lectura se pueden encontrar aspectos que no se han recogido necesariamente en un resumen ejecutivo de parte.

El papel del mediador es especialmente sensible cuando el usuario se debate entre contratar un seguro directamente a través de una página web o telefónicamente o acudir a una oficina agencia o correduría.”





OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO

1 FIN DE LA POBREZA 	2 HAMBRE CERO 	3 SALUD Y BIENESTAR 	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 	5 IGUALDAD DE GÉNERO 	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	14 VIDA SUBMARINA 	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Estudio sobre legibilidad de los condicionados de automóvil

Noviembre, 2022