



## + MUJERES DIRECTIVAS

### Entrevista a M<sup>a</sup> Dolores Dancausa

**Secretaria General  
de Línea Directa Aseguradora**

ENTREVISTA REALIZADA POR  
**Ricardo Cañizares**

**M**aría Dolores Dancausa Treviño es licenciada en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid y Master en Dirección de Recursos Humanos por el Instituto Universitario Euroforum - INSEAD. Y ha realizado el AMP (Advance Management Programme) en la Escuela de Negocios de INSEAD (Fontainebleau).

Toda su carrera profesional se ha desarrollado en el sector financiero, primero en Argentaria y posteriormente en Bankinter como Directora del Área Contenciosa del Banco, hasta que en 1994 se incorpora a Línea Directa Aseguradora, siendo uno de los ejecutivos encargados de implantar y desarrollar la compañía desde sus comienzos, cuyo éxito se debe en gran parte a su buen hacer.

María Dolores ocupa actualmente la Secretaría General del Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora. Entre sus responsabilidades se encuentran la Dirección de la Asesoría Jurídica, Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Marketing.

**Con la visión que le proporciona su puesto y su experiencia en el mundo financiero, ¿cómo ve el futuro de la mujer como directiva en el mundo empresarial español?**



Las empresas con vocación  
de liderazgo no van a poder  
prescindir del talento  
femenino

Desde una perspectiva histórica, la incorporación de la mujer al mercado de trabajo es relativamente reciente y las grandes dificultades que está teniendo para conciliar su vida familiar, implica en muchos casos una renuncia a su carrera profesional. Sin embargo, los datos son alentadores y, en este momento, las mujeres representan ya el cincuenta por ciento



del mercado laboral del país y su cualificación es muy alta. En la universidad hay más mujeres (54%) que hombres y cada año se gradúan más alumnas (59%) que alumnos.

Por tanto, las empresas con vocación de liderazgo no van a poder prescindir del talento femenino y cada vez van a ofrecer más oportunidades a las mujeres. Creo que es cuestión de tiempo que el "techo de cristal" que existe en estos momentos se rompa definitivamente y haya la misma presencia de hombres que de mujeres en los cargos directivos. Por poner como ejemplo a Línea Directa, actualmente más del 70% de la plantilla está formada por mujeres, la mayoría de ellas universitarias, y más del 60% de los puestos de responsabilidad están ocupados por mujeres.

En la medida en que se implanten programas para apoyar el desarrollo profesional de la mujer y planes de conciliación, habrá cada vez más

El primero de nuestro  
valores corporativos es el  
"respeto a las personas"

mujeres con carreras brillantes que accederán a estos cargos y más empresas que querrán contar con su talento en los puestos de alta dirección.

**Línea Directa, hace un uso intensivo de las nuevas tecnologías, ¿Qué importancia tienen éstas para el cumplimiento de los objetivos de Línea Directa?**

Desde su implantación, Línea Directa Aseguradora se ha caracterizado por la utilización de canales directos, teléfono e Internet, y por aplicar las últimas tecnologías, lo que le permite reducir en gran medida los tiempos y los costes de gestión. Nuestro modelo de negocio está basado en la innovación, tanto de productos como de servicios, lo que nos ha permitido estar a la vanguardia del mercado asegurador. Ya que no contamos con intermediarios, nuestra inversión debe volcarse tanto en la tecnología como en la formación de nuestro equipo humano. Tenemos



informatizados todos los procesos, lo que nos permite agilizar los trámites y reducir los costes internos. Debido a esto, Línea Directa puede ofrecer un servicio de calidad para sus clientes a un precio muy competitivo.

Gracias a este modelo, en tan sólo una década hemos crecido mucho, somos una aseguradora de referencia con más de 1.350 empleados y que cuenta con la confianza de cerca de 1.400.000 clientes. En estos años hemos alcanzado la sexta posición del ranking nacional de aseguradoras de automóviles y somos líderes en la venta directa de seguros de automóvil en España.

**Entre sus responsabilidades se encuentra la Dirección de Recursos Humanos, ¿Cuáles son sus mayores preocupaciones al respecto? ¿Nos pueden hablar de sus planes para conciliar la vida familiar con la laboral?**

Nuestro innovador modelo de negocio, sin intermediarios ni agentes, se basa en el trato directo con el cliente, por lo que el equipo humano es un pilar fundamental de nuestra actividad en cuanto que representa el primer contacto con los clientes y proyecta la imagen de la compañía. El hecho de que el primero de nuestros valores corporativos sea el "Respeto a las personas" demuestra que para Línea Directa la plantilla es un factor determinante en la consecución del éxito y que juega un papel destacado tanto en la estrategia como en el crecimiento empresarial.

Precisamente por este motivo contamos con programas de motivación especialmente diseñados para los empleados que están en contacto directo con los clientes, con un plan de formación muy adaptado a sus requerimientos. En este sentido, y con el fin de conocer de primera mano las impresiones de los empleados,

medimos cada dos años el clima laboral a través de encuestas anónimas y siempre hemos obtenido unos resultados excelentes. En la última, sólo por poner un ejemplo, los resultados han alcanzado el 93% de satisfacción.

Además, la gestión de los equipos que integran Línea Directa Aseguradora tiene que adaptarse a la nueva realidad social y a las necesidades de las personas; una gestión más flexible que permita de este modo conciliar la vida laboral con la personal. Desde que comenzamos a operar en España hace ya más de doce años, estamos poniendo en marcha diferentes medidas con el objetivo de que los empleados se sientan orgullosos de trabajar en Línea Directa. Estas medidas van desde la flexibilización de los turnos de trabajo para adaptarlos a personas que requieren horarios especiales, hasta los programas de teletrabajo mixto (50% en la oficina y 50% desde casa) o las reducciones de jornada a la carta.





Recientemente Línea Directa ha recibido el Premio "Best Place to Work" que reconoce a las 30 mejores compañías para trabajar en España.

**Línea Directa es una empresa socialmente responsable y está comprometida con la mejora de la seguridad vial en España. ¿Nos puede hablar de cómo se materializan dichos compromisos?**

En Línea Directa hemos querido contribuir a la seguridad vial desde nuestros inicios en 1995. En este sentido hemos elaborado gran cantidad de estudios e informes con el fin de conocer los hábitos de los conductores y los principales peligros al volante, como por ejemplo "La influencia de la velocidad en los accidentes de tráfico", "Los niños, víctimas de los accidentes de tráfico" o "La edad, factor clave de los accidentes de tráfico", entre otros.



Con este mismo propósito, pusimos en marcha hace ya cuatro años el Premio Periodístico de Seguridad Vial Línea Directa, que nació con el objetivo fundamental de incentivar y apoyar la creación y difusión de

Seguridad Vial, una iniciativa puesta en marcha por la Comisión Europea, con el objetivo fundamental de aumentar la seguridad en las carreteras y disminuir en 25.000 personas el número de fallecidos en accidentes de tráfico en Europa antes del año 2010.

En Línea Directa pensamos que la seguridad vial es responsabilidad de todos, no sólo de conductores y peatones, sino también de las instituciones y las empresas privadas. Por este motivo hemos lanzado el servicio de "Asistencia nocturna a jóvenes", un ejemplo más de innovación y compromiso con la seguridad vial, con el que pretendemos reducir las víctimas jóvenes en accidentes de tráfico, apostando por los conductores responsables. Queremos concienciar a los jóvenes de que alcohol y conducción son absolutamente incompatibles. Si conseguimos salvar una vida con este nuevo servicio, nos sentiremos satisfechos. ♦

**Una gestión más flexible  
permite conciliar la vida  
profesional con la personal**

noticias relacionadas con la seguridad vial, así como fomentar hábitos de conducción segura.

Además, somos la primera compañía aseguradora española que se ha adherido a la Carta Europea de la