

Grupo ILUNION: Personas, ante todo

M^a del Carmen De la Calle Durán, *Universidad Rey Juan Carlos*

Helena Barreiros Alcázar, Antonio Cantó, Carlos González y Martha-María Vicioso,
Universidad Rey Juan Carlos¹

ILUNION es una empresa de seguridad cuyo modelo está orientado a los resultados y valores que pertenece al Grupo Social ONCE. Con más de 25 años de experiencia, son especialistas en ofrecer soluciones de Servicios Integrales y su objetivo es dar soluciones de calidad a sus clientes, siempre con el objetivo social de crear empleos para personas discapacitadas. De sus 23.000 trabajadores, en 2022, el 45% son personas con discapacidad.

Sus servicios van dirigidos a clientes que buscan una gestión especializada en la externalización y está personalizada en función de los sectores y necesidades del cliente. En lo que a su modelo de negocio respecta tienen centros especiales de empleo donde se facilita la integración laboral de empleados con discapacidad ayudados por las Unidades de Apoyo a la Actividad Profesional que los asisten en superar barreras, obstáculos o dificultades para incorporarse, además de facilitarles su permanencia. Esos centros se especializan en cobertura de las líneas de limpieza y medioambiente, mantenimiento integral, outsourcing y servicios industriales.

En ILUNION se busca el equilibrio entre la rentabilidad económica y social junto al objetivo de crear empleo de calidad para personas con discapacidad, dando especial importancia a la calidad del servicio de forma que el cliente forme parte de su compromiso social. Por ello, su modelo empresarial está forjado alrededor de tres ejes: la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad, la mejora continua en la calidad de sus servicios y la contribución en la mejora de la competitividad de sus clientes.

ILUNION ha integrado la sostenibilidad en su estrategia a través de planes específicos de Responsabilidad Social Corporativa lo que ha transformado su cultura de gestión,

¹ Alumnos del Máster U. en Gestión de Seguridad, Crisis y Emergencias. URJC Curso 2022-23

convirtiendo la sostenibilidad en un pilar clave de su estrategia empresarial, como se recoge en el Plan Estratégico 2022-2025 que sirve como base para la formulación de su nuevo *Plan Director de Sostenibilidad* enfocado en cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La gestión de empleados en ILUNION

ILUNION es pionera en la integración laboral de personas con discapacidad creando el primer Centro Especial de Empleo en 1991. Pero no sólo buscan mejorar la calidad del empleo para las personas discapacitadas, fomentando su estabilidad laboral, adaptar el puesto de trabajo a sus necesidades y dando formación, también siguen su desempeño en el puesto.

Además, ILUNION promueve el horario flexible para fomentar la conciliación entre la vida laboral y personal, mejorar la gestión del tiempo y reducir el estrés y también permite a las personas con discapacidad conciliar sus horarios con sus necesidades especiales. Permite el teletrabajo para favorecer a las personas con discapacidad y se ofrecen los materiales y apoyo técnico necesario para trabajar desde casa.

En su sede central, Torre ILUNION, la plantilla cuenta con 475 m² de instalaciones accesibles para personas con discapacidad con mesas, neveras, microondas, máquinas de vending, zonas de descanso y recreo, ya que consideran que el descanso y las zonas informales favorecen a la felicidad y sinergias en el trabajo.

ILUNION ofrece en su edificio numerosos servicios a precio reducido para sus trabajadores como son consultas de fisioterapia, clases de pilates, consultas médicas, citas con nutricionistas o unidades de apoyo para ayudar a las personas con discapacidad en su incorporación y mantenimiento en el empleo, ya que las personas discapacitadas son en el eje de la organización.

Existe un compromiso total en materias de igualdad de género. En la empresa trabajan 65 mujeres en situación de violencia de género y prestan atención a 95 trabajadoras en situación de violencia de género. Han creado campañas para que, en el caso de que alguna trabajadora se vea envuelta en una situación de ese tipo, no dude en acudir a sus compañeras. Hoy en día, se han gestionado 24 reclamaciones que fueron presentadas en las Comisiones Antiacoso.

La implicación de los empleados en su trabajo es clave, por ello todo lo anterior fomenta la aparición de un “sentimiento ILUNION”. Para ello, la realización de eventos internos

ayuda a comunicar la cultura, valores y avances del grupo, fidelizar a socios y accionistas, y difundir la imagen de marca. Durante el año, se llevan a cabo reuniones, seminarios, jornadas y conferencias que incluyen a expertos de alta calidad, manteniendo a los directivos y profesionales informados sobre tendencias del mercado y fomentando proyectos innovadores. Estos eventos también impulsan el trabajo en equipo y la colaboración entre los profesionales. Lo cual denota un desarrollo continuo, rasgo común en lideratos holísticos, los cuales están constantemente buscando mejorar y crecer, tanto en su vida personal como profesional, y fomenta este tipo de enfoque en su equipo.

ILUNION ha creado un portal accesible llamado PEOPLE que brinda información y formación sobre la organización y sus líneas de negocio, permitiendo el acceso a nóminas, consulta de puestos vacantes, formación, evaluación del desempeño para que el trabajador esté más cómodo en sus herramientas de trabajo. Así, en su afán por captar y retener a los mejores profesionales, se promueve la promoción interna y se publica a través del portal las vacantes a las que pueden acceder todos los empleados del Grupo Social Once.

La organización fomenta el trabajo en equipo y la colaboración entre áreas a través de espacios abiertos donde los miembros eligen su lugar de trabajo mediante una aplicación. En aras de mejorar la felicidad de los trabajadores, ILUNION ofrece la posibilidad de que haya retribución flexible que permite destinar parte de su salario a productos con mejores condiciones y descuentos fiscales. Incluye seguros de salud, guardería, transporte, cheque restaurante o formación. La adscripción a este sistema es voluntaria y cada uno elige lo que prefiere y las cantidades a destinar en función de sus necesidades.

La empresa considera la formación de su personal como una mejora de sus cuatro pilares estratégicos: Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad. Por ello, ofrecen formación interna y tienen acuerdos con instituciones educativas para formar de manera más económica e individualizada al personal.

Fuentes de información utilizadas

- ILUNION (2023). Nuestra Historia. <https://www.ilunion.com/es/nuestra-historia> [09/01/2023].
- ILUNION (2023). Hoy más que nunca somos. <https://www.ilunion.com/es/hoy-mas-que-nunca-somos-ilunion> [19/01/2023].

- ILUNION. Informe de Sostenibilidad. (2022). <https://www.ilunion.com/es/informe-valor-compartido> [09/01/2023].
- ILUNION (2022). Fundación ONCE, ILUNION y el CEU trabajarán por la inclusión de las. <https://www.ilunion.com/es/fonce-ilunion-ceu-inclusion-personas-con-discapacidad> [09/01/2023].
- ILUNION. Modelo Empresarial único. (2022). <https://www.ilunion.com/es/modelo-empresarial-unico> [19/01/2023].
- ILUNION. Compromiso con la Sociedad. (2022) <https://www.ilunion.com/es/compromiso-con-la-sociedad> [09/01/2023].

Fecha del caso: enero de 2023.

Palabras clave: diversidad, discapacidad, procesos de gestión de recursos humanos

Preguntas sobre el caso

1. Identifique y analice los procesos de gestión de recursos humanos de ILUNION.
2. Analice y explique la gestión de la diversidad que se lleva a cabo por parte de la empresa.