



**DI  
VER  
SI  
DAD**

 **ILUNION**

**DONDE LAS  
DIFERENCIAS  
SUMAN**

# ILUNION, donde las diferencias suman

Dirección Corporativa de Recursos Humanos y Medios  
Departamento de Diversidad y Políticas Sociales  
ILUNION



A todos aquellos trabajadores y trabajadoras de ILUNION, que con su esfuerzo han hecho posible esta publicación, cuyo objeto es mostrar el firme compromiso de ILUNION con la igualdad de trato, oportunidades y no discriminación y compartirlo con el resto de la sociedad.

La diversidad es una cuestión de Derechos Humanos.

Paola del Rio Cebrián  
Directora Corporativa de Recursos Humanos y Medios  
ILUNION

El presente libro persigue presentar de forma sencilla y cercana los aspectos más destacados de la Diversidad de plantillas y negocios en ILUNION.

Indicar que, aunque en la redacción se ha puesto el máximo empeño en la utilización, en la medida de lo posible, de un lenguaje no sexista, las necesidades derivadas de la propia redacción han motivado que en algunos casos se haya tenido que recurrir al masculino genérico. Ello en ningún caso supone elusión o ignorancia de los compromisos que se asumen en ILUNION en materia de igualdad de género.

<b>PRÓLOGO</b>	<b>9</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>17</b>
<b>ILUNION, RENTABILIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL</b>	<b>19</b>
• Una visión empresarial de la inserción social de las personas con discapacidad	21
• Gestión de la Diversidad y Políticas Sociales	25
• Principales magnitudes observadas desde la diversidad de la plantilla	35
<b>ILUNION, DONDE LAS DIFERENCIAS SUMAN</b>	<b>43</b>
• Nuestros/as protagonistas	45
BUSINESS & FACILITY SERVICES	49
SOCIOSANITARIO	85
COMERCIALIZACIÓN	95
TURISMO	101
CONSULTORÍA	113
<b>EPÍLOGO</b>	<b>125</b>

# Modelo de Organización Socialmente Responsable

José Luis Martínez Donoso

*Vicepresidente  
del Grupo ILUNION,  
Director General  
de la Fundación ONCE*



## PRÓLOGO |

En los últimos años las organizaciones empresariales consideran el compromiso responsable con la sociedad como elemento clave de gestión ante los nuevos retos que se presentan en el contexto empresarial actual, en una realidad social cada vez más plural, globalizada y caracterizada por un constante cambio.

Posiblemente, términos como globalización o diversidad no siendo nuevos, han tomado un claro protagonismo en la gestión empresarial como respuesta de adaptación de las empresas, a este nuevo contexto.

La gestión activa de la Diversidad, desde los Departamentos de Recursos Humanos de las empresas, constituye una de las claves fundamentales que marca una ventaja competitiva en los nuevos mercados, no sólo

desde una perspectiva comercial sino como un elemento diferenciador en materia de reputación empresarial y como fuente de reclutamiento del mejor talento.

Queda atrás el modelo de gestión basado fundamentalmente en las políticas retributivas dando paso a aquellas otras que apuestan por la gestión de Diversidad, la formación encaminada a una mayor profesionalización, el desarrollo de las personas y del talento, y el apoyo a la familia como pilar fundamental de nuestra sociedad.

Las organizaciones debemos tener muy presente la importancia del capital humano como eje de su economía y sostenibilidad.

***“El talento y capacitación profesional representan el mayor aval para la innovación y el crecimiento de las empresas”.***

Nos acerca precisamente esta publicación, a un modelo de negocio configurado sobre un doble objetivo: económico y social, donde las personas que lo conforman son las verdaderas protagonistas de esta realidad única.

Una realidad, **la de ILUNION, las Empresas de la ONCE y su Fundación**, constituida sobre la capacidad de las personas y donde las diferencias que identifican a cada una de ellas, representan la fuerza, el compromiso y el talento que hacen posible un modelo de negocio donde, **“la diversidad de la plantilla se transforma en su verdadero motor del crecimiento”**.

Son precisamente, las personas de **ILUNION** las protagonistas a lo largo de estas páginas. A través de las cuales, nos acercarán con sus opiniones y vivencias, a temas de actualidad que preocupan a todos y todas, tales como;

la discapacidad, la igualdad de oportunidades o la situación de la mujer, todo ello dentro de nuestro contexto social, donde aún hoy en día, nos queda mucho por avanzar en la consecución de una sociedad más justa e igualitaria.

Se nos acerca así a una realidad comprometida con la interculturalidad, la igualdad de oportunidades y no discriminación y la inclusión social, como elementos esenciales de un modelo de negocio a la que la ONCE y su Fundación, aportan todo su apoyo y son sus inspiradores.

# La solidez de un gran grupo

Alberto Durán López

*Presidente del Grupo ILUNION*



## PRESENTACIÓN |

Este libro impulsado desde la Dirección Corporativa de RRHH y Medios del Grupo **ILUNION** muestra en sus páginas la diversidad y riqueza humana de los equipos que conforman las empresas sociales de la ONCE y su Fundación.

Es un reconocimiento a los valores diversos que nos aportan las personas con distinta capacidad, género, cultura o edad. Y queremos que se convierta en un primer paso -de los muchos que daremos en los próximos años- para analizar, ordenar y estructurar las buenas prácticas que en esta materia llevan a cabo las empresas de **ILUNION**.

En los diferentes bloques en los que está estructurado el libro ponemos cara a la diversidad de nuestros equipos y contamos las historias que diferencian y singularizan a un grupo socioempresarial, que es referencia en

el mundo de la inclusión social de las personas con discapacidad.

En momentos en los que se está comenzando a trabajar con seriedad y rigor la diversidad en sus políticas de Recursos Humanos, el Grupo **ILUNION** acumula ya una larga experiencia en el respeto a la diversidad en su actividad, en consonancia con los objetivos y políticas sociales de la ONCE y su Fundación.

En los orígenes de nuestro modelo empresarial, trabajamos por construir proyectos empresariales sólidos y de futuro que sirvieran de herramienta para la inclusión laboral de las personas con discapacidad, razón de ser de nuestras empresas.

Sobre esta sólida base, que se sustentó en todo momento en políticas de fomento de la

igualdad de oportunidades y no discriminación, hemos llegado a tener una plantilla diversa, formada por más de 33.000 personas de distinta capacidad, cultura, y generación.

Estamos convencidos, además, de que trabajar la diversidad en las empresas es una necesidad, más que un objetivo estratégico que, en muchas ocasiones, se incluye testimonialmente en las hojas de ruta de los Departamentos de Recursos Humanos.

Creemos que las distintas capacidades, géneros, culturas y edades aportan valor a las compañías, que deben convertirse en promotoras de la integración de la diversidad, en agentes activos de una sociedad que reclama soluciones de forma cada vez más activa.

Y esa implicación debería realizarse por convencimiento, más allá de imposiciones normativas e intereses de mercado. Por ello, esperamos que este libro contribuya a difundir el valor de la diversidad en el seno de la empresa, pieza clave para la cohesión e integración social.

Así lo defendemos en **ILUNION**, que pretende aportar a la sociedad española su experiencia y compartir las buenas prácticas que hemos desarrollado en los más de 50 sectores económicos en los que trabajamos.



# Una estructura empresarial basada en las personas

Alejandro Oñoro Medrano

*Consejero Delegado,  
Director General  
del Grupo ILUNION*



## INTRODUCCIÓN |

El éxito de un proyecto empresarial está directamente relacionado con el valor, el compromiso y la profesionalidad de las personas que lo componen. Ellas son el motor y el corazón de su actividad, son el referente de sus clientes... y de su actitud y competencia depende la calidad del trabajo de las compañías.

En **ILUNION** creemos en las personas y nuestra estrategia se sustenta sobre un gran equipo compuesto por más de 33.000 hombres y mujeres, que aportan sus distintas capacidades y experiencias a la gestión de nuestra amplia oferta de servicios.

La plantilla de las empresas sociales **ILUNION** es cada día más diversa. Un 38% del total somos personas con discapacidad. Existe un equilibrio respecto al género, un 55,7% son mujeres y el 44,3%, hombres, y contamos con un 5% de trabajadores que proceden de otras culturas.

Gracias a nuestro equipo humano, **ILUNION** es hoy un proyecto empresarial socialmente responsable y un referente en la creación de empleo para personas con discapacidad en el mundo, que coloca al mismo nivel la rentabilidad económica y social de su actividad. Un modelo reconocido por el Gobierno en 2016 con la Gran Cruz de la Orden Civil de la Solidaridad Social.

Trabajamos en importantes sectores económicos del país y aportamos a nuestros clientes el buen hacer de 50 líneas de negocio, estructuradas en cinco divisiones: Business & Facility Services, Sociosanitaria, Turismo, Comercialización y Consultoría.

En definitiva, ofrecemos al mercado un proyecto empresarial, global y diferente, que aporta calidad y eficacia, y que ayuda a otras organizaciones a avanzar en el compromiso con la diversidad, la inclusión y la responsabilidad social empresarial.



**ILUNION**

**RENTABILIDAD**

**ECONÓMICA  
Y SOCIAL**



**Una visión  
empresarial de la  
inserción social  
de las personas  
con discapacidad**

**Ilusión** + **Unión**

**ILUNION**

Sumamos  
capacidad,  
experiencia  
y talento

Unimos  
competitividad,  
innovación,  
eficacia  
y diversidad

**ILUNION** nace de la ILUSIÓN, la UNIÓN y la SOLIDARIDAD, valores que sostienen a la ONCE y su Fundación. Y es fruto del proceso de **convergencia de sus grupos empresariales** (Grupo Fundosa y Corporación Empresarial ONCE-CEOSA).

La diversificada estructura empresarial del Grupo permite ofrecer soluciones globales al

mercado y ser **referente en la inclusión laboral de las personas con discapacidad y en la prestación de servicios**. Suma la experiencia de más de 25 años creando empleo de calidad en el marco de un proyecto rentable con vocación de largo plazo.

**ILUNION** está presente en toda España con más de 550 centros de trabajo, la mitad de los cuales son Centros Especiales de Empleo, y cuenta con una plantilla de más de 33.000 trabajadores y trabajadoras, de los cuales en torno al 38% son personas con alguna discapacidad.

Desde Recursos Humanos se trabaja en una estrategia de gestión de la Diversidad e igualdad sobre tres principios fundamentales: **el respeto a la diversidad, el pluralismo y la tolerancia**, manteniendo **la discapacidad**, como elemento clave y valor añadido de la gestión social y económica, desarrollada por nuestra Organización.

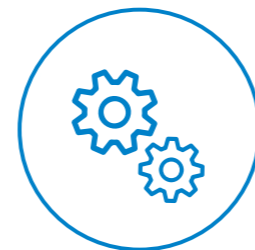
Con casi tres décadas de experiencia podemos afirmar que el empleo de personas con discapacidad es económica y socialmente sostenible.

**ILUNION** materializa en el ámbito empresarial la iniciativa social de la ONCE y su Fundación con un modelo pionero e innovador, que mantiene el equilibrio entre sus valores económicos y sociales.

Cuenta con una **amplia experiencia** y conocimiento de los sectores de actividad donde opera, **suma una relevante cartera de servicios**

y ofrece a sus clientes respuestas globales que atienden a sus necesidades, contando con la **capacidad y solvencia** para atender tanto a sus clientes públicos, como privados.

**ILUNION**, despliega su actividad empresarial en cinco divisiones: **Business & Facility Services, Sociosanitario, Comercialización, Turismo y Consultoría**. Estas divisiones aglutinan a más de 50 líneas de actividad.



**BUSINESS & FACILITY SERVICES**



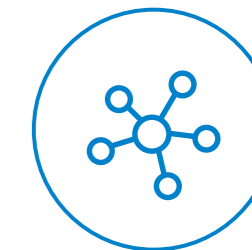
**SOCIOSANITARIO**



**COMERCIALIZACIÓN**



**TURISMO**



**CONSULTORÍA**





# Gestión de la Diversidad y Políticas Sociales



*ILUNION, inspirador del cambio social a través de la empresa.*

Más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna discapacidad. En los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, pues su

prevalencia está aumentando. La población está envejeciendo, y se está produciendo el aumento mundial de enfermedades crónicas tales como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares, el cáncer y los trastornos de la salud mental.

En todo el mundo, las personas con discapacidad disponen de una menor participación económica y unas tasas de pobreza más altas que las personas sin discapacidad. Esta situación es mayoritariamente consecuencia de los obstáculos que entorpecen el acceso de las personas con discapacidad a servicios básicos como la salud, la educación, el empleo, el transporte, o la información<sup>1</sup>.

En España hay 3,8 millones de personas que tienen al menos una discapacidad y representan el 8,5% por ciento de la población total. En toda Europa, esta cifra asciende a 16 millones, lo que supone el 15 por ciento de toda la población<sup>2</sup>.

Las personas con discapacidad constituyen, por tanto, el mayor grupo minoritario, que afronta una situación de desventaja social, económica y de disfrute de derechos efectivos, constituyéndose en el objeto y motor principal de desarrollo e implementación de las Políticas Sociales para **ILUNION**.

**ILUNION** es el grupo empresarial socialmente responsable de la **ONCE y su Fundación**, líder en nuestro país en la inclusión laboral de personas con discapacidad con un modelo pionero que mantiene el equilibrio entre sus valores económicos y sociales.

Actualmente **ILUNION** lleva a cabo la gestión de la Diversidad, considerada estratégica para el negocio, desde su **departamento de Diversidad y Políticas Sociales** dependiente de la dirección de Recursos Humanos de **ILUNION** y Fundación **ONCE**.

Siendo este departamento impulsor de la integración del principio de Igualdad y no discriminación dentro de la organización.

**ILUNION** conforma su gestión de la Diversidad sobre cuatro pilares fundamentales:

- Asegurar la participación activa y equilibrada de todas las personas independientemente de su condición.
- Prevenir situaciones de acoso y/o discriminación.
- Difundir buenas prácticas y
- Cumplir con la legislación vigente.

Las Organizaciones actuales deben responder a una evolución necesaria e imprescindible de la gestión de la Diversidad frente a una sociedad cada vez más plural y cambiante, donde el talento de los equipos se transforma en un valor imprescindible para el futuro de la organización y este, tiene su origen en gran medida en la diversidad de sus recursos humanos.

La gestión de la Diversidad forma parte de la propia estrategia de crecimiento económico que Europa ha planteado para los próximos veinte años, de hecho ya en la Cumbre de

<sup>1</sup> Informe mundial sobre la Discapacidad OMS, 2011

<sup>2</sup> Datos procedentes de la EDAD (Encuesta Discapacidad, Autonomía y situaciones de dependencia) de 2008 y del Padrón (INE), datos de 2009.

Lisboa, celebrada en el año 2000, se proponía en relación al crecimiento económico, el siguiente objetivo:

“Convertirse en la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica capaz de **crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con una mayor cohesión social**”<sup>3</sup>.

En 2010 la Comisión Europea refuerza de nuevo esta estrategia apostando por una economía social de mercado, quedando recogida expresamente en una comunicación de la Comisión Europea, titulada: “Una estrategia de crecimiento sostenible, inteligente e integrador” estableciendo el rumbo hacia donde debe encaminarse en estos próximos años la economía Europea reflejando un nuevo objetivo:

“Convertirse la UE en una economía inteligente, sostenible e integradora que disfrute de altos

niveles de **empleo, productividad y cohesión social**” (Estrategia crecimiento UE 2020)<sup>4</sup>.

La diversidad como estrategia se conforma en este sentido como un valor crítico para las organizaciones empresariales y para la sociedad en general, configurándose desde esta perspectiva bajo dos prismas complementarios: mejorar la capacidad de innovación de las empresas y potenciar la cohesión social.

Así mismo, el comunicado de la Comisión Europea titulado: “Balance de la Estrategia Europa 2020 para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador”, de 2014, recoge;

“....durante varias décadas, la UE ha sido un ejemplo de profunda integración económica, que se ha traducido en un incremento de los flujos de mercancías, servicios, mano de obra y financiación en toda la UE.

**La UE**, dentro de la peor crisis económica y financiera en una generación, **necesita**

**fortalecer su estrategia de crecimiento inteligente, sostenible e integrador**, para poder responder a las expectativas de sus ciudadanos y mantener su papel en el mundo”<sup>5</sup>.

Este planteamiento considera que siendo vital una adecuada gestión de la Diversidad ante las nuevas demandas del mercado, ésta debe plantearse igualmente desde el convencimiento del papel inexcusable que la sociedad civil, **y en particular la empresa** debe asumir para la consecución de una sociedad más justa e igualitaria.

Asumiendo esta nueva visión de mercado, es el momento de evaluar la necesidad de un nuevo modelo de gestión empresarial, versado sobre la sostenibilidad y la cohesión social, asumiendo una responsabilidad con y para la sociedad, y de especial forma:

- **Con los colectivos más vulnerables** como las personas con discapacidad y

mujeres en situación de violencia de género, como una de las mayores lacras aún presente en nuestra sociedad, y en especial dentro de este grupo el representado por las mujeres con discapacidad.

- **Otros colectivos cuya situación de discriminación en la sociedad no les permite, aún hoy en la actualidad, integrarse en nuestra sociedad de una forma igualitaria.** Estas circunstancias siguen respondiendo a estereotipos sociales que deben vencerse: edad, raza, condición sexual, o religión, los cuales deben establecerse como ejes de actuación de las Políticas de Diversidad.
- **La familia como pilar fundamental de nuestra sociedad**, con los niños y niñas porque ellos/as representan el futuro y con nuestros mayores. A ambos les debemos un entorno seguro, saludable y de bienestar, lo que nos hace tomar conciencia de la necesidad de fomentar y aplicar medidas

3 [http://www.europarl.europa.eu/summits/lis1\\_es.htm](http://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_es.htm)

4 Comunicación de la Comisión COM(2010) 2020 final, de 3 de marzo de 2010

5 Comunicación de la Comisión COM(2014) 130 final, de 5 de marzo de 2014.



de corresponsabilidad y conciliación respectivamente.

- **Afrontando los retos sociodemográficos relacionados con el envejecimiento y la baja natalidad** las sociedades occidentales, y la española de manera singular, se enfrentan a un creciente proceso de envejecimiento de la población derivado del efecto combinado de la baja natalidad y del incremento de la esperanza de vida.

Debe reconocerse el valor de la maternidad adoptando medidas de apoyo y considerar el impacto que supondrá sobre las políticas de recursos humanos, a muy corto plazo, el envejecimiento de la plantilla como resultado de la ampliación de la vida laboral y su repercusión en las políticas de seguridad y salud de las empresas.

Para **ILUNION** la gestión integral de la Diversidad es entendida desde sus cinco ámbitos de aplicación: discapacidad, género, edad,

étnico-racial y orientación e identidad sexual y debe establecerse bajo modelos que permitan favorecer la igualdad de trato, oportunidades y no discriminación.

Son aspectos clave para su implementación:

- Considerar a las organizaciones empresariales como agentes clave en la consecución efectiva de la igualdad en nuestra sociedad.
- Establecer la igualdad de trato y no discriminación como principio transversal y estratégico en la gestión del capital humano, desarrollo y potenciación del talento.
- Establecer procedimientos garantistas de la igualdad de trato y no discriminación a través de un diagnóstico de la realidad de la plantilla y la puesta en marcha de medidas, evaluación y seguimiento.
- Poner en valor los beneficios económicos que la gestión de la Diversidad aporta a la organización: disminución de la rotación y

absentismo, gestión eficaz de conflictos, mejora del clima laboral y posicionamiento e imagen de marca.

- Contemplar la implementación de las Políticas de Diversidad con carácter interdisciplinar considerando aspectos relativos a la seguridad y salud que puedan ser específicos para los colectivos más vulnerables: mujeres en situación de violencia de género o personas con discapacidad.
- Responder a través de estas Políticas a tres necesidades clave de la realidad social actual: conciliación, liderazgo femenino y violencia de género.
- Favorecer dentro del entorno laboral el respeto a la dignidad y diversidad de la persona a través de herramientas en la prevención y detección de situaciones de acoso y/ o discriminación.
- Marcar objetivos específicos dirigidos a los colectivos más vulnerables en pro de su protección y la cohesión social.

**ILUNION** ha demostrado a lo largo de los años ser una empresa pionera en la puesta en marcha de políticas innovadoras de diversidad, siendo dentro de la misma las variables discapacidad y género las que han constituido hasta el momento el eje central de su actuación, diferenciándonos como una organización empresarial socialmente responsable.

Nuestra experiencia refleja como la diversidad que conlleva la discapacidad sumada a la perspectiva de género ha supuesto una riqueza para nuestro contexto empresarial.

Entender las diferencias de todas y cada una de las personas que forman parte de la organización, valorando la diversidad como una ventaja competitiva, se configura en la actualidad como la base que permitirá garantizar a las organizaciones empresariales disponer del mejor talento, innovación y crecimiento en el futuro.



POTENCIAR LAS DIFERENCIAS EN BENEFICIO DE

LA ORGANIZACIÓN COMO VALOR ESTRATÉGICO

Garantizar la igualdad de trato y oportunidades de **hombres y mujeres**

Garantizar la igualdad de trato y oportunidades por **edad**

GÉNERO

EDAD

**DISCAP**

**ACIDAD**

Garantizar la igualdad de trato y oportunidades por **etnia y raza**

Garantizar la igualdad de trato y oportunidades por **convicciones y orientación e identidad sexual**

ÉTNICA-RACIAL

IDENTIDAD

ENTORNO DE

TRABAJO INCLUSIVO

*Modelo de Gestión de la Diversidad*



**Principales  
magnitudes  
observadas desde  
la diversidad de  
la plantilla**

La gestión de la Diversidad es el instrumento estratégico de aplicación de la políticas de igualdad de trato, oportunidades y no discriminación de ILUNION, implementadas desde su departamento de Diversidad y Políticas Sociales.

Nuestra mayor fortaleza es ser un grupo de empresas impulsado e impregnado del carácter social de la ONCE y su Fundación, con la misión “de desarrollar acciones empresariales innovadoras que favorezcan la inserción laboral de las personas con discapacidad, manteniendo el equilibrio entre los valores económicos y sociales”.

Y manifestando a través de su visión empresarial “ser un grupo social empresarial competitivo que apuesta por la diversificación de sus actividades, fundamentalmente en sectores generadores de empleo para personas con discapacidad garantizando la sostenibilidad social ante un mercado económicamente global”.

La experiencia adquirida nos ha permitido, por un lado implementar políticas de diversidad con un ámbito de aplicación para todas las sociedades del Grupo dirigidas a toda su plantilla de trabajadores y trabajadoras, y por otro lado, disponer de una visión integral de gestión desde una triple perspectiva: legal, económica y ética.

### Resumen de las principales magnitudes

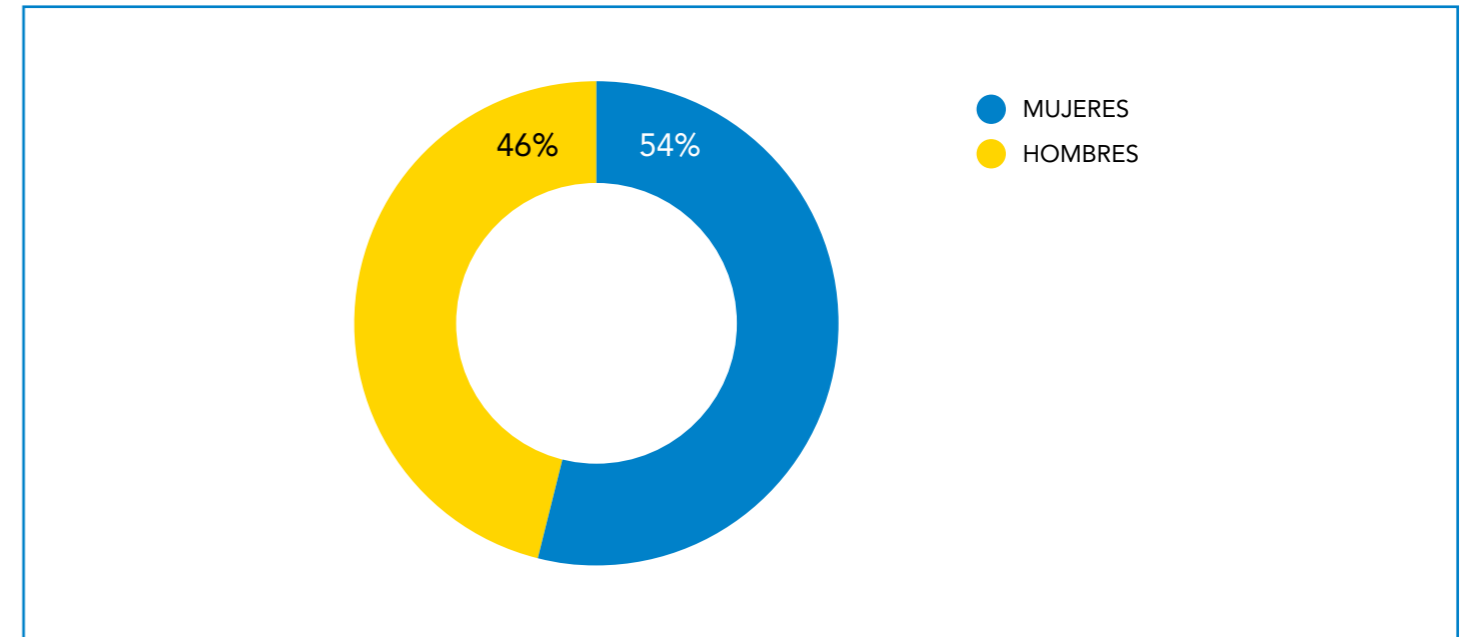
Actualmente se hace necesario alcanzar un compromiso con la inclusión social, el acceso a los derechos en igualdad, la interculturalidad y la cohesión social. La gestión de la Diversidad debe ser entendida como una oportunidad que se nos brinda para trabajar en entornos inclusivos y diversos, donde se favorece y estimula el diálogo y se permite una excelente oportunidad para obtener un mayor desarrollo y progreso.

### 1. Diversidad de género

Los avances en igualdad de género son resultado de la energía política y del impulso de la sociedad civil que han venido contribuyendo a generar consensos de respaldo a la igualdad entre el hombre y la mujer. Los avances alcanzados están ahí pero resultan insuficientes.

**Nuestro objetivo debe ser alcanzar una igualdad de género plena**

La plantilla de ILUNION dispone de más de 33.000 trabajadores y trabajadoras, siendo su representatividad por género equilibrada, con un 54% para las mujeres y un 46%, para los hombres.

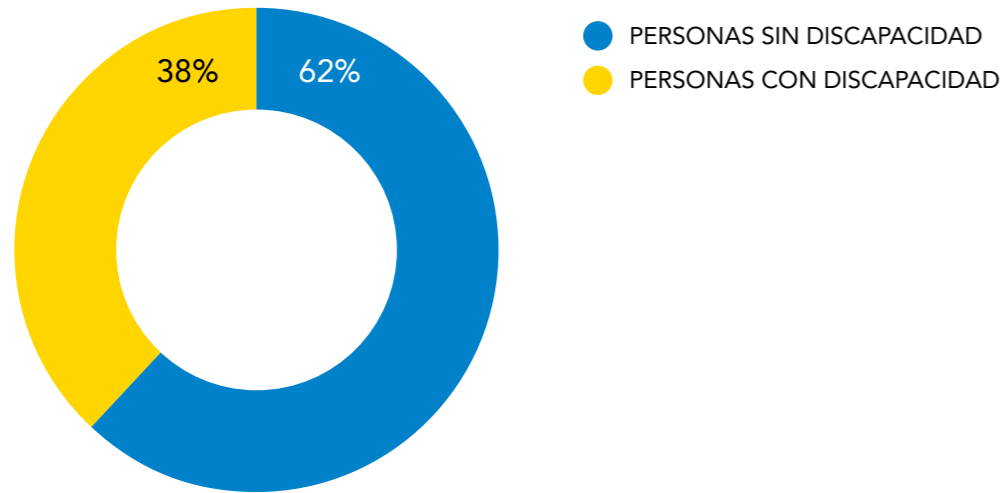


## 2. Diversidad en la discapacidad

Entender la discapacidad es sencillo cuando somos capaces de identificar en nosotros/as mismos/as aquellas tareas que nos suponen más esfuerzo y dificultad para llevarlas a cabo.

**Todos y todas tenemos capacidades diferentes**

Un 38% de la plantilla de ILUNION está formada por profesionales con discapacidad en todas las áreas funcionales y jerárquicas de las empresas, sectores y ubicaciones geográficas, en las que estamos presentes. El resto de la plantilla son personas sin discapacidad.



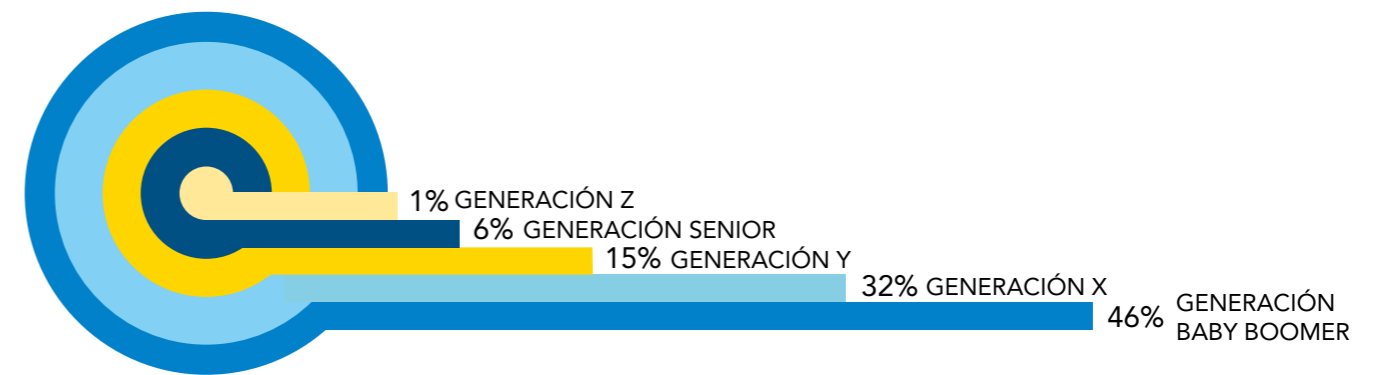
## 3. Diversidad generacional

Un equilibrio de los diferentes grupos de edad permite la pluralidad de perspectivas, la transmisión de los conocimientos y el aprovechamiento de las contribuciones de cada generación en cualquier entorno en el que interactuemos.

**La diversidad convierte las diferencias en una fuente de oportunidades**

Todas las generaciones están representadas en la plantilla de ILUNION si bien con diferente peso, inclinándose hacia las generaciones X y *Baby Boomer* (78%):

- 46% generación *Baby Boomer* (de 45 a 60 años)
- 32% generación X (entre 34 y 45 años)
- 15% generación Y (entre 22 y 33 años)
- 6% generación Senior (mayores de 60 años)
- 1% generación Z (menores de 22 años)<sup>6</sup>



<sup>6</sup> Tramos generacionales Observatorio Generación y Talento

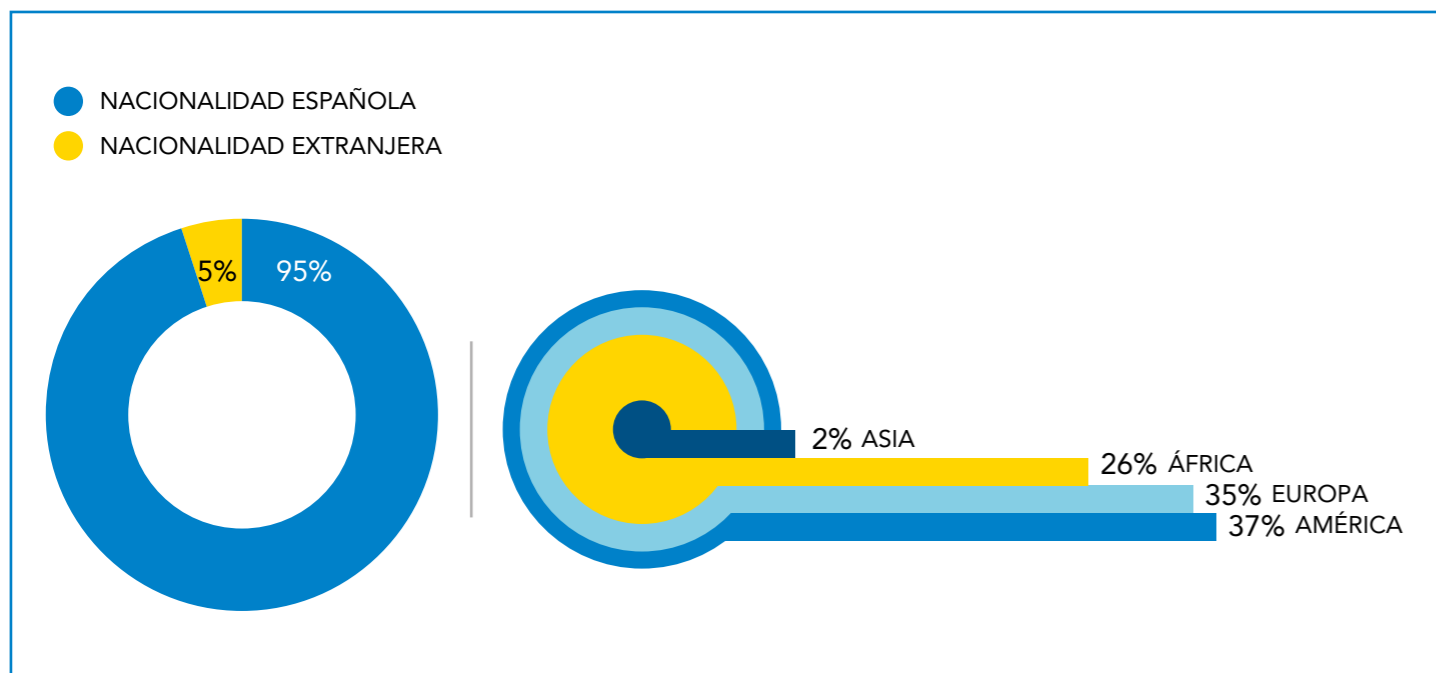


#### 4. Diversidad cultural

El aumento de la movilidad de las personas y de las empresas es uno de los hechos sociales que más han contribuido a mostrar la naturaleza diversa del planeta, haciéndonos más conscientes de esa diversidad.

#### La diversidad cultural es un rasgo característico de nuestro mundo

El 5% de la plantilla ILUNION es de nacionalidad extranjera, y proviene de cuatro continentes; Asia, con una representatividad del 2%; África, con un 26%, Europa, un 35% y América, con un 37%.



#### 5. Diversidad de identidad y orientación sexual<sup>7</sup>

"El argumento en favor de extender a las personas lesbianas, gays, bisexuales y transgénero (LGBT) los mismos derechos que gozan todas las demás personas no es radical ni complicado. Se basa en dos principios fundamentales que sustentan las normas internacionales de derechos humanos: igualdad y no discriminación"<sup>8</sup>.

#### La Diversidad es una cuestión de derechos humanos y ninguna persona debería ser discriminada



<sup>7</sup> Área de análisis actualmente en proyecto de diagnóstico.

<sup>8</sup> Navi Pillay, Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos



**ILUNION**

**DONDE LAS  
DIFERENCIAS**

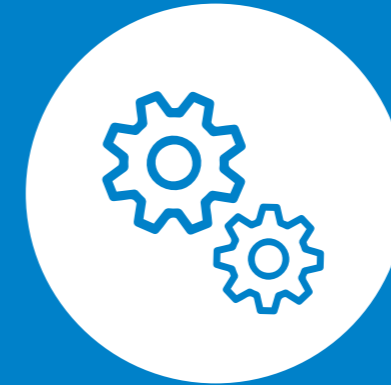
**SUMAN**



**Nuestros/as  
protagonistas**

# Divisiones del Grupo ILUNION |

# MODELO COMERCIAL ÚNICO



BUSINESS & FACILITY  
SERVICES



SOCIOSANITARIO



COMERCIALIZACIÓN

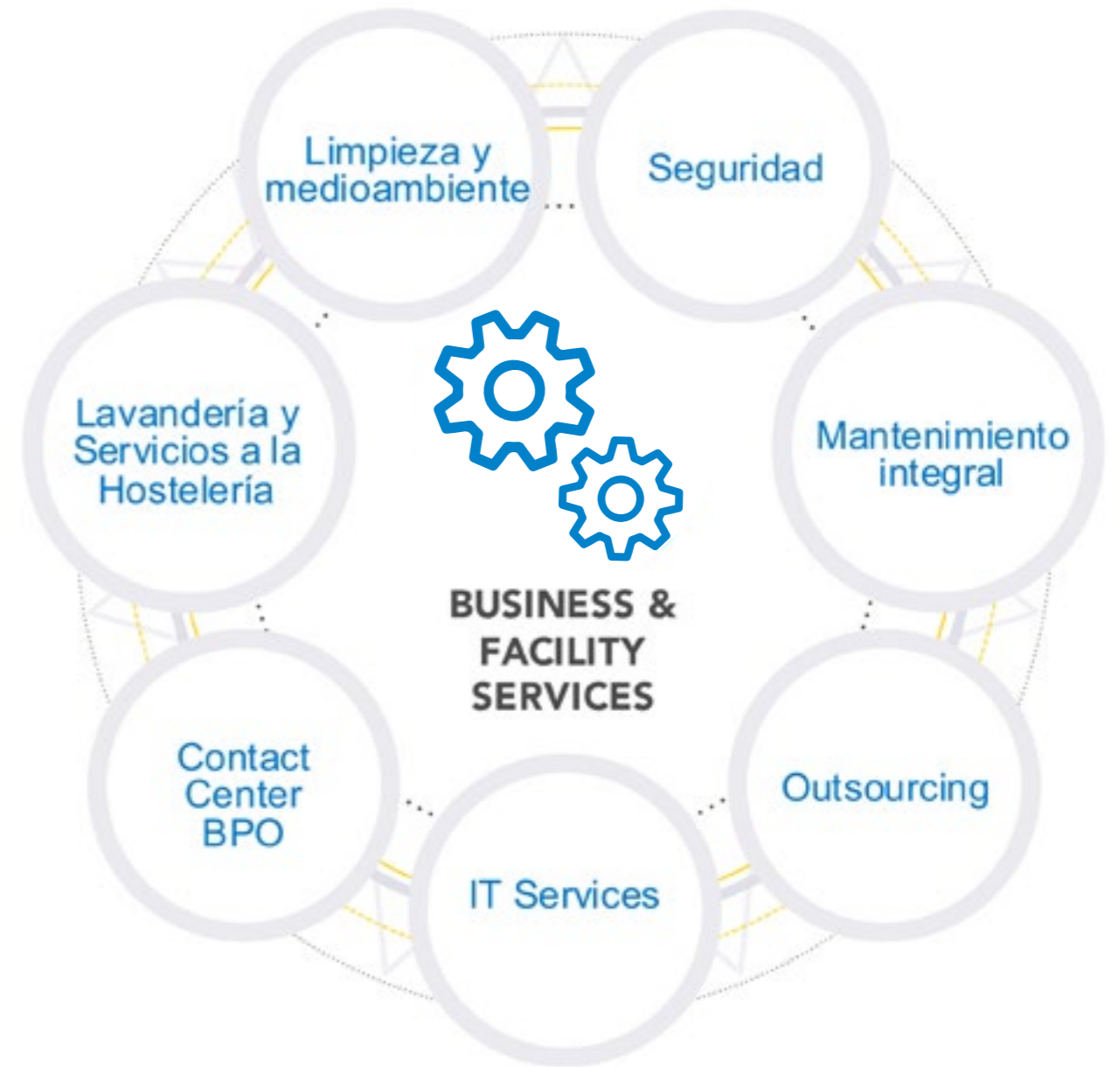


TURISMO



CONSULTORÍA





# BUSINESS & FACILITY SERVICES

Calidad y excelencia en servicios

# Limpieza y Medio Ambiente

- Planes integrales de limpieza y medio ambiente de todo tipo de instalaciones.
- Limpieza comercial: limpieza de mantenimiento, general y especial.
- Limpieza higiénica: servicios de limpieza y desinfección.
- Higiene Ambiental y Gestión de residuos: segregación de residuos en origen, retirada, gestión y/o destrucción de residuos y documentación del proceso.
- Reciclado RAEE: planta de Tratamiento de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) .
- Jardinería: conservación y mantenimiento de zonas verdes. Servicios forestales y del medio natural. Especialización en pavimentos deportivos. Conservación de espacios verdes siguiendo criterios de sostenibilidad.



CARMEN  
**GARCÍA**  
Limpieza y Medioambiente



Mi nombre es **Carmen García Villegas**, tengo 53 años y nací en Madrid. Trabajo de jardinera.

Creo que las **empresas que apuestan por las personas** y respetan las diferencias son un referente. Si a una persona le ofrecen un puesto de trabajo, sin importar si tiene una discapacidad o es de fuera, es muy importante.

Me gustaría explicarles a las empresas que si contratan a una persona que tenga algún tipo de discapacidad están **contribuyendo con la sociedad** y con ello haciendo una enorme **labor social**.

*Si todas las personas y todas las empresas **apostaran por la diversidad**, sería síntoma de que vamos por un camino de **TOLERANCIA y COMPROMISO***

En mi empresa nunca me he sentido discriminada por ser mujer y trabajar en un sector tan masculinizado, la jardinería. Llegué en el límite de la edad, casi fuera del mercado laboral y me abrieron las puertas. Fui además la primera mujer jardinera de mi centro de trabajo y creo que **mi experiencia abre el camino a otras mujeres**.

En una palabra, para mí ILUNION es:  
**RESPONSABILIDAD**



# YAZMÍN SOLÍS

Limpeza y Medioambiente



En una palabra, para mí ILUNION es:

**A**CTITUD

Mi nombre es **Yazmín Solís Campos**, tengo 20 años y nací en Villaverde del Río, Sevilla. Trabajo de limpiadora desde hace cuatro años.

Actualmente no todas las empresas tienen un compromiso de inserción de personas con discapacidad, la mayoría no cumple con este compromiso.

La persona con discapacidad es como cualquier otra, tiene derecho a un **trabajo digno** y puede desarrollarlo mejor e igual que una que no tenga discapacidad. Además, se deben tener en cuenta sus cualidades, aptitudes, **ACTITUDES**, responsabilidad, **PROFESIONALIDAD**, experiencia...

En un equipo las diferencias de las personas pesan porque cada una participa y aporta su opinión y experiencia para conseguir un buen trabajo.

Estoy estudiando electromecánica y, por ser la única mujer en clase, estoy sometida todos los días a un exceso de presión, por ser diferente a los chicos. Pero a pesar de todo, he logrado ser la número uno de mi clase.

Mi empresa me ha permitido una manera de trabajar muy cómoda con una jornada laboral pequeña que me permite estudiar.

# KOUMOULE BA BA

Limpeza y Medioambiente



En una palabra, para mí ILUNION es:

**A**GRADECIMIENTO

Mi nombre es **Koumoule Ba Ba**, tengo 53 años, nací en Tambacoukda (Senegal) y soy nacionalizado español. Trabajo como cristalero desde hace dieciseis años.

Desde el inicio, al ser de fuera, he tenido la suerte de que apuesten por mí y cuenten conmigo. Las diferencias las hacen las personas, pero **todos deberíamos contribuir a nivel personal para lograr la igualdad** real en todos los sentidos.

La **diversidad** siempre aporta aspectos positivos, pues el **intercambio de costumbres** y de experiencias, te ayudan a entender mejor las diferencias personales y a **VALORAR** a los demás

Las empresas deberían respetar y valorar las diferencias, tanto en cuanto a la discapacidad como en cualquier otro aspecto de las personas. Siempre es enriquecedor el intercambio cultural y la diversidad de las personas.

Personalmente he estado muy contento en los centros de trabajo en los que he estado destinado y siempre me he sentido integrado. Tuve una experiencia familiar muy dolorosa y se favoreció mi conciliación con la jornada laboral.

# CANDELAS DOLORES FERNÁNDEZ

Limpieza y Medioambiente



En una palabra, para mí ILUNION es:

**M**EJORAR

Mi nombre es **Candelas Dolores Fernández Adrián**, tengo 59 años, nací en Ciudad Real. Soy encargada de un equipo de limpieza en Madrid.

A la hora de seleccionar, solo se trata de saber la capacidad de trabajo que tiene cada persona, independientemente de dónde venga o de si tiene discapacidad. Tener discapacidad no supone una diferencia con otra persona que no la tenga.

Me parece que la **DISCRIMINACIÓN** siempre la hacen más las personas que las empresas

Las diferencias de las personas son muy importantes para el equipo. Por ejemplo, me viene a la mente el caso de las personas mayores, que pueden enseñar y aportar sabiduría a los jóvenes.

En mi opinión la implicación deber ser de todos, primero a nivel personal y después a nivel de empresa, porque es un beneficio en general. Debemos apostar por las personas con discapacidad, tenerlas en cuenta y ponerlas en valor, actuar para equilibrar la balanza. Creo que todos tratamos de hacer las cosas cada vez mejor pero queda aun mucho por hacer.

# ENRIQUE LÓPEZ

Limpieza y Medioambiente



En una palabra, para mí ILUNION es:

**PRO**FESIONALIDAD

Mi nombre es **Enrique López Martínez**, tengo 33 años y nací en Toral de Fondo, León. Trabajo en la planta de reciclaje de La Bañeza, León, como peón en la recepción y salidas de material en báscula.

Me parece fenomenal que una empresa brinde la oportunidad de desarrollarse profesionalmente a todo el mundo. La diversidad aporta riqueza a todo aquel que apuesta por ella. Debe ser un compromiso firme de toda la sociedad y tomar como ejemplo a las empresas que lo hacen.

El tesón y la constancia, la **SUPERACIÓN** y la **SOLIDARIDAD** son caracteres comunes que hacen fuerte a una empresa

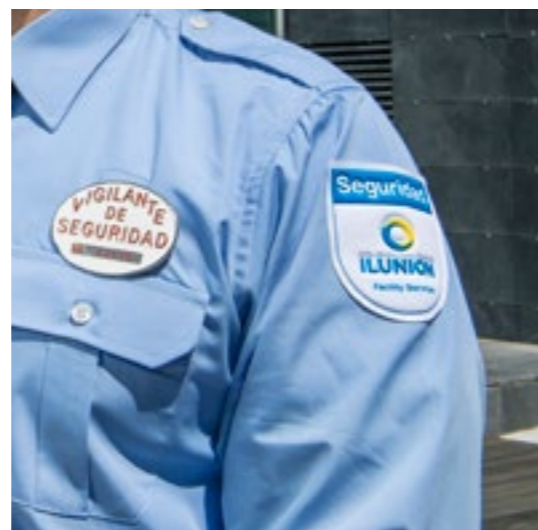
Las diferencias de las personas aportan aspectos positivos en el trabajo en equipo. Recuerdo una frase que me gusta mucho: "si quieres llegar rápido, ve solo. Si quieres llegar lejos, ve en equipo" que resume mi opinión.

Para mí lo más importante es tener la oportunidad de trabajar y hacerlo en un lugar cercano a mi residencia, porque dada mi discapacidad visual puedo tener más independencia. Mi trabajo me hace sentir como cualquier otra persona con sus rutinas diarias.



# Seguridad

- Soluciones integrales de seguridad.
- Vigilancia física de las instalaciones, Protección de personas.
- Sistemas de Seguridad: P.C.I., protección contra incendios y extinción. Sistemas de intrusión, Circuito cerrado TV CCTV, Ingeniería de proyectos.
- Seguridad de la información.
- Control de accesos y presencia.
- Central Receptora de Alarmas: detección y control a través de C.R.A, Geolocalización GPS.
- Emergencias fuego y conducción: centro de alto Rendimiento para la formación en fuego y conducción.
- Consultoría y protección: planes de autoprotección para edificios e industrias. Manuales de actuación en emergencias. Auditorías, estudios e informes de mejoras en seguridad contra incendios y condiciones de evacuación en emergencias. Preparación, desarrollo de informes de simulacros de emergencias.



## MAR ABELLEIRA Seguridad



En una palabra, para mí ILUNION es:

**ESPERANZA**

Mi nombre es **Mar Abelleira Castander**, tengo 46 años y nací en Bilbao. Actualmente trabajo en Hospitalet de Llobregat, Barcelona, como vigilante de Seguridad.

Pienso que cada persona tiene el derecho a encontrar su lugar en el terreno laboral. A mí me parece que lo importante es la actitud hacia el trabajo ya que teniendo ganas todos encontramos nuestro lugar.

Cuando una persona opta a un puesto de trabajo, si esa persona está preparada para desempeñar esa función, no entiendo por qué a veces se da importancia a una discapacidad que no le supondría ningún problema a esa persona a la hora de desempeñar su trabajo.

Normalmente **lo diferente** siempre asusta, pero eso que tanto asusta **nos ENRIQUECE**, por eso veo muy positivo que las empresas fomenten la **creación de equipos de trabajo diversos**, donde todos aprenden de todos

Pienso que todos los sectores de la sociedad tienen que aportar para que llegue el día en que no hablemos de diversidad y ésta sea aceptada con normalidad.

# JUAN CARLOS CORNEJO

Seguridad



En una palabra, para mí ILUNION es:

**G**RATIFICANTE

Mi nombre es **Juan Carlos Cornejo Pérez**, tengo 33 años y nací en Madrid. Trabajo como bombero.

Aunque hay muchas empresas que se comprometen con la inserción laboral, también hay muchas que no admiten personas con discapacidad, porque prejuzgan. Sin embargo, he tenido la experiencia de haber trabajado con personas con discapacidad que son auténticos profesionales.

Si tuviera que convencer a una empresa para que contrate a una persona con discapacidad, le explicaría que no tiene nada que ver tener discapacidad con hacer bien o mal su trabajo y no tiene por qué compararse con profesionalidad o ganas de trabajar.

*Estoy seguro de que las diferencias entre las personas pueden **APORTAR** aspectos positivos en el trabajo en equipo porque se aprenden una serie de **conocimientos y VALORES**, con los que se pueden ver las cosas desde otra perspectiva*

Las empresas deben asumir un mayor compromiso con una sociedad diversa como la actual porque todos somos iguales y se debe respetar cualquier otra cultura al igual que se debe respetar la propia.

# Mantenimiento Integral

- Soluciones globales que garantizan la conservación de los edificios y sus instalaciones eléctricas y mecánicas, Mantenimiento Preventivo, Conductivo y Predictivo de las instalaciones.
- Mantenimiento Técnico Legal según normativa vigente (REBT, RITE...). Gestión Técnica Legal bajo modelo Managing Agent.
- Mantenimiento correctivo, planificado y no planificado.
- Servicios técnicos en Ruta: atención 24 horas / 365 días.
- Mantenimiento de inmuebles en régimen de patrimonio disperso (nacional): banca, seguros, retail... Facility Management.
- Obras y reformas.
- Eficiencia energética: consultoría, auditoría, monitorización, e inversiones en ahorro energético bajo modelo de empresa ESE.



IVÁN  
**GARCÍA**  
Mantenimiento Integral



En una palabra, para mí ILUNION es:

**POS**ITIVIDAD

Mi nombre es **Iván García Velasco**, tengo 30 años y nací en Madrid. Trabajo como electricista.

En la actualidad hay muy pocas empresas que realicen tareas de integración de la discapacidad en forma solidaria y desinteresada.

La motivación es la diferencia y yo la trabajo todos los días debido a mi discapacidad visual y a la dificultad añadida que surge cuando una persona como yo busca un empleo.

*Mucha gente con la que trabajo ni siquiera sabe que tengo discapacidad. La **VALIDEZ** de las **personas** no depende de nada más que de sí mismas*

Las empresas pertenecen a la sociedad en la que crecen, si la sociedad avanza eliminando prejuicios las empresas también avanzarán.

No sé si todo el mundo, con discapacidad o sin ella, es como yo pero lo que puedo decir es que me esfuerzo todos los días a nivel personal. Ese esfuerzo es algo que solo conoce la gente que tiene alguna discapacidad porque es parte de su día a día, en el metro, en la calle, en cualquier lado y mucho más en el trabajo.



# SUSANA GUZMÁN

Mantenimiento Integral



En una palabra, para mí ILUNION es:

**IMPLICACIÓN**

Mi nombre es **Susana Guzmán Fernández**, tengo 44 años y nací en Madrid. Trabajo como técnico de estudios y ofertas en Madrid.

Debemos asumir que las plantillas están compuestas por individuos muy diferentes en usos y costumbres así como en diversos factores demográficos, culturales y sociales.

*Es fundamental que las empresas se **impliquen** dando **ejemplo** y trabajando para **erradicar actitudes, prejuicios o costumbres que perpetúan la desigualdad***

Desde el punto de vista de los resultados, una mayor diversidad en el equipo puede incrementar la efectividad de una empresa para conseguir sus objetivos, contribuir a la mejora continua, a un mejor y más profundo conocimiento de las necesidades de ciertos grupos de clientes y aportar un mejor acceso a nuevos segmentos del mercado.

Es importante el respeto hacia los demás, debemos desechar la intolerancia y el rechazo a la diferencia. Con la implicación de las empresas podremos transformar la sociedad actual en otra más justa e igualitaria.

# ISRAEL CHICA

Mantenimiento Integral



En una palabra, para mí ILUNION es:

**CONSTANCIA**

Mi nombre es **Israel Chica Gomez**, tengo 34 años y nací en Madrid. Trabajo como jefe de Servicios.

Para que una empresa crezca y se mantenga en el mercado de manera sólida en el tiempo ha de apostar por las personas, respetando sus diferencias. Cuando las empresas apuestan por equipos con diversidad los objetivos se cumplen con mayor eficiencia y eficacia.

*Todos merecemos el mismo **DERECHO** a optar a un puesto de trabajo. Es una cuestión **ÉTICA** que las personas con discapacidad tengan la misma **igualdad** de oportunidades a la hora de lograr un futuro **profesional***

Se deben respetar otras culturas así como creencias. Una gran parte de los problemas actuales en la sociedad proviene de la intolerancia y rechazo de las personas hacia "la diferencia". Es importante que la sociedad se crea y acepte que todos somos iguales y para lograrlo se deben inculcar valores a las personas desde la primera edad. En las diferencias reside la riqueza.



# Outsourcing

- Servicios Generales: gestión de todos los servicios y procesos necesarios para el perfecto funcionamiento de los edificios o instalaciones de una compañía.
- Atención al cliente: información en grandes edificios o zonas de paso de gran afluencia.
- Educa: servicios complementarios a la educación.
- Atención, soporte técnico y dinamización de centros deportivos, sociales, turísticos y culturales.



ADRIÁN  
PÉREZ  
Outsourcing



Mi nombre es **Adrián Pérez Utrera**, nací hace 60 años en Bizkaia-Bilbao. Trabajo como auxiliar de Servicios, en un centro de oficinas, también en Bizkaia.

Hoy en día hay que seguir luchando casi cada día contra la discriminación. Todavía hay que crear conciencia, fomentar el entendimiento y el reconocimiento de la discapacidad como una cuestión de Derechos Humanos. Del mismo modo, la equiparación entre el hombre y la mujer en el mundo del trabajo es aún lejana. La proporción de mujeres que ocupan altos cargos sigue siendo baja comparada con los hombres.

*El concepto fundamental que debemos tener en mente es el **RESPECTO**. Las relaciones humanas se basan en el reconocimiento y respeto mutuo que facilita la **convivencia** y nos permite vivir en sociedad*

La integración de personas con discapacidad en la empresa elimina muchos estereotipos, impulsando la aceptación de la diversidad. El respeto a las diferencias, a lo diverso, a las distintas culturas y razas, supone un gran valor añadido para nuestra sociedad y para las empresas.

En una palabra, para mí ILUNION es:

**O**PORTUNIDAD

# SANDRA RODRÍGUEZ

Outsourcing



Mi nombre es **Sandra Rodríguez Echenique**, tengo 26 años y nací en Ourense, Galicia. Trabajo en A Coruña, como responsable de los Servicios en Tierra, en la estación de Santiago de Compostela.

Considero que **impulsar la diversidad** en las empresas puede mejorar tanto el ambiente de trabajo como la **implicación** de todos los trabajadores.

Las **empresas comprometidas** son valoradas por muchos agentes sociales, incluyendo a la propia administración y muestran la importancia de **promover la INCLUSIÓN SOCIAL**. A nivel empresarial estarán reconociendo la diversidad de sus propios clientes

Con respecto a la contratación de personas con discapacidad hablaría a las empresas sobre la acción social y sus efectos. Estas personas han superado a lo largo de su vida tantas dificultades que están acostumbradas a esforzarse y a dar el máximo.

Las empresas deben adaptarse a la realidad porque la sociedad es así, está formada por personas con distintos orígenes, con una orientación sexual u otra y con diferentes capacidades.

En una palabra, para mí ILUNION es:

CO **M** PROMISO

# MARTA GARCÍA

Outsourcing



Mi nombre es **Marta García Rubio**, tengo 34 años y nací en Valencia. Trabajo como Administrativa en Almussafes, Valencia.

Me parece muy bien que las empresas apuesten por la diversidad. Esto hace que los puestos de trabajo estén, por ejemplo, adaptados a las personas con discapacidad. En mi caso, con una discapacidad auditiva pueden adaptar el teléfono, o utilizar carteles informativos.

Hay un compromiso que cada vez va a más en la sociedad en general, cada vez más se van concienciando de que hacemos exactamente el mismo trabajo que las personas sin discapacidad.

El hecho de **CONVIVIR** personas con y sin discapacidad nos enseña a **salir de nuestra zona de confort** y a **aprender cosas nuevas**

Hay mucha armonía en mi trabajo y cada día me levanto muy motivada. Siempre colaboro con mis compañeros cuando tienen que hablar con personas con discapacidad auditiva a través del lenguaje de signos y eso me hace sentir muy útil.

En una palabra, para mí ILUNION es:

FA **V** ORABLE



# MIGUEL ÁNGEL BORJA

Outsourcing



En una palabra, para mí ILUNION es:

**PERSEVERANCIA**

Mi nombre es **Miguel Ángel Borja**, tengo 41 años y nací en Valencia. Trabajo en Almussafes, como certificador de Calidad.

Las personas con discapacidad son fiables, valorables y perceptivas. También son incluso más responsables en su trabajo, ya que se les está dando una oportunidad. Pienso que al tenerlo más difícil nos esforzamos más.

En un **EQUIPO** todos somos conocedores de las dificultades que tienen los demás y nos volvemos más **sensibles, aprendiendo a relacionarnos**

En mi grupo de trabajo tenemos un compañero de otro país que tenía dificultades con el idioma y en poco tiempo hemos aprendido a comunicarnos y está plenamente integrado.

Después de tener una hemorragia cerebral me recuperé aunque con mucho esfuerzo. Conseguí el certificado de discapacidad y busqué trabajo pero todas las puertas se cerraban. Después de unos años, comence como operario en mi empresa hasta llegar a mi puesto actual. Me enorgullece la confianza que depositan en mí.

# ROSA MARÍA MOTILA

Outsourcing



En una palabra, para mí ILUNION es:

**APRENDER**

Mi nombre es **Rosa María Motila Gálvez**, tengo 33 años y nací en Valencia. Trabajo en Almussafes, Valencia, como operaria.

En mi opinión, en la sociedad actual es un avance que las empresas apuesten por la diversidad, ya que ayuda a que personas con **capacidades diferentes** puedan desempeñar un trabajo en **igualdad de condiciones**.

Me gustaría que las empresas se dieran cuenta de que las personas con discapacidad tienen, al igual que las personas sin discapacidad, **APTITUDES y condiciones diferentes** con las que pueden **realizar las mismas tareas**, con adaptaciones o incluso sin ellas, en función de sus **CAPACIDADES** y las demandas del puesto

En un equipo todas las personas aportan al trabajo de todos. Por otra parte, las empresas deben contratar a las personas sin fijarse ni discriminar a nadie por su lugar de nacimiento o su cultura ni por discapacidad o su género.

En mi empresa me ayudaron a la hora de poder encontrar un trabajo. Estoy muy contenta de esta experiencia.

# ERNESTO PÉREZ

Outsourcing



En una palabra, para mí ILUNION es:

ILUSIÓN

Mi nombre es **Ernesto Pérez Barreira**, nací hace 33 años en Ourense, Galicia. Trabajo en San Cibrao das Viñas, Ourense, como administrativo.

Todas las empresas deberían **apostar por las personas** respetando sus diferencias, no solo las que tienen un compromiso social como mi empresa.

Las **culturas** y las **vivencias** diferentes aportan y **ENRIQUECEN** a todo el **EQUIPO**

Pienso que últimamente las empresas se están volcando más con la discapacidad. De todas formas es insuficiente, quedan muchas personas que carecen de oportunidades. En el caso de la mujer sigue existiendo mucho machismo en la sociedad.

En mi opinión, a todas las empresas les convendría tener un mayor compromiso con una sociedad más diversa, ya que conseguirían un gran enriquecimiento cultural. Estamos en una sociedad de cambio y evolución, donde la emigración es una constante.

Desde que entré a trabajar estoy muy satisfecho porque me han sabido valorar, además de poder participar en un buen equipo de trabajo.



## Contact Center BPO

- Contamos con más de 1.400 posiciones operativas 24/7/365, gestionando más de 30 millones de contactos anuales.
- INBOUND: servicios de Atención e Información. Gestión de Trámites. Servicios de Centralita. Atención a Fuerzas de Venta. Servicios Helpdesk. Servicios de Soporte a Canal Online. Campañas de Fidelización. Venta de Recepción.
- OUTBOUND: concertación de Visitas. Campaña de Ventas. Lead Management. Inside Sales.
- Externalización de Procesos de Negocio (BPO) en el ámbito de la Gestión Documental.
- Procesos completos de Front Office y Back Office.
- Gestión Documental a medida, consultoría, diseño e implantación de los procedimientos y de la solución tecnológica.
- Digitalización masiva de documentos. Data Entry. Digitalización certificada. Video-captura de datos. Reconocimiento de caracteres (OCR). Indexación de imágenes y archivo electrónicos. Soluciones de Externalización de Procesos de Negocio (BPO). Digitalización masiva de documentos. Plataforma de gestión documental.



## ALEJANDRO JOSÉ DESCALZO

Contact Center BPO



En una palabra, para mí ILUNION es:

**P** RIVILEGIO

Mi nombre es **Alejandro José Descalzo González**, tengo 57 años y nací en Madrid. Trabajo como gestor telefónico.

Si tuviera que convencer a una empresa para que contratara a una persona con discapacidad le diría que, al tener tan difícil entrar en el mercado laboral, son personas con una implicación muy grande. Por otra parte generan riqueza porque aportan distintos puntos de vista y conciencian a la sociedad para ser tolerante.

*Las diferencias de las personas **aportan aspectos positivos** en el trabajo en equipo porque la **DIVERSIDAD** es **RIQUEZA** a todos los niveles*

En una sociedad global es necesaria esa diversificación, aunque también es necesario que la Administración ayude para eliminar todo tipo de barreras.

En mi experiencia, haber encontrado el equilibrio entre empresa e individuo ha sido, es, y será, un premio a mi esfuerzo porque me ha costado mucho poder tener un trabajo estable. Me siento un privilegiado por trabajar en lo que me gusta y con la gente que me ha apoyado siempre.

**ROSA**  
**VARELA**  
Contact Center BPO



En una palabra, para mí ILUNION es:

**OPORTUNIDAD**

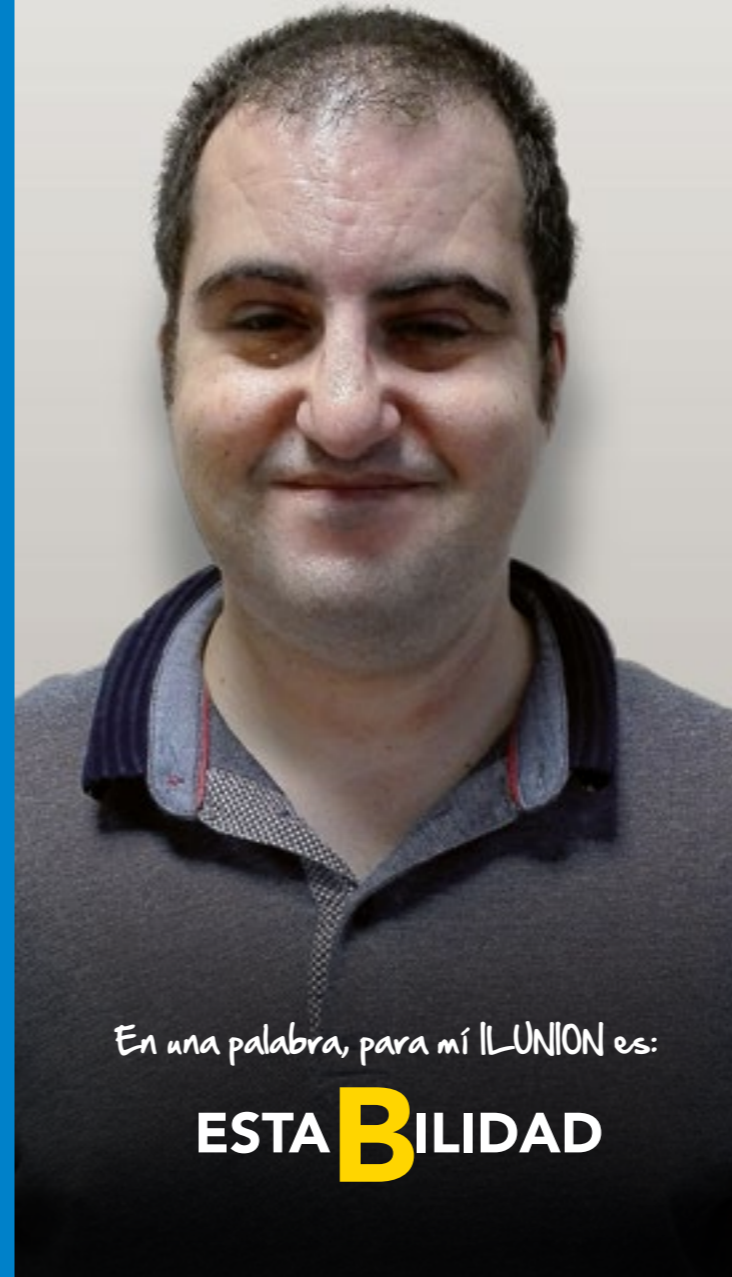
Mi nombre es **Rosa Varela Ferrándiz** y nací hace 5 años en Madrid. Trabajo como coordinadora de campañas de telemarketing.

La diversidad es sinónimo de riqueza. Todas las personas contribuimos de una manera u otra a realizar el trabajo que se encomienda y cada persona tiene diferentes habilidades para determinadas tareas. Desarrollando estas habilidades, aunando esfuerzos y aportando la visión de cada uno de nosotros y nosotras, podemos lograr formar equipos dinámicos y eficientes con alto grado de implicación.

*El funcionamiento de las empresas es el espejo del comportamiento de la sociedad. Si las empresas se implican y fomentan estos valores a su vez, esto se ve reflejado en una **sociedad** más **JUSTA** y **TOLERANTE** en la que cada individuo pueda desarrollarse ya no sólo como trabajador sino como ser humano*

Mi experiencia en mi empresa me ha permitido conocer a personas muy diferentes unas de otras y aprender que, realmente, las diferencias no son tantas y que a todos y a todas nos mueven los mismos sentimientos, anhelos y necesidades.

**JOSÉ LUIS**  
**ARIAS**  
Contact Center BPO



En una palabra, para mí ILUNION es:

**ESTABILIDAD**

Mi nombre es **José Luis Arias González**, tengo 41 años y nací en Barcelona. Trabajo en el centro de Sant Boi de Llobregat, Barcelona, como grabador de datos.

Generalmente, el porcentaje de personas con discapacidad que tiene que haber en las empresas no está cubierto. A veces no se tienen muy en cuenta a las personas que parecen diferentes e incluso en alguna ocasión parece que cuesta contratarlas si se salen de la "normalidad".

*Siempre hay diferentes formas de enfocar un problema, por eso es muy conveniente la **DIVERSIDAD** ya que si todos piensan igual puede que la solución sencilla se escape*

Además, la primera beneficiada es la propia empresa pues las distintas formas de pensar y convivir mejoran los resultados. Las personas somos el núcleo de la empresa. Cada uno es diferente y respetar esa diversidad enriquece las organizaciones porque se debe tratar a todos igual, aunque seamos muy distintos.



# Lavandería y Servicios a la Hostelería

- Líderes en España en los sectores hotelero, hospitalario y residencias. Lavandería Industrial: 39 centros de trabajo donde procesamos más de 200 millones de kilos de ropa al año.
- Venta y renting textil: fabricación propia y acuerdos con los principales fabricantes mundiales de textil.
- Gestión integral de la uniformidad: eficientes en la logística de recogida y entrega de uniformidad en diferentes instalaciones y conforme a criterios establecidos por el cliente.
- Housekeeping: gestión y responsabilidad del estado de la habitación: limpieza, lencería, amenities, minibar... servicio realizado, supervisado y listo para su uso.
- Amenities: amplio portfolio de productos con líneas de fabricación propia, marcas PREMIUM y personalización por cliente.
- Esterilización de material quirúrgico y textil: recogida, termodesinfección, esterilización y distribución de todo material e instrumental médico y quirúrgico y material textil utilizado en la actividad hospitalaria.



LAIA  
**SUBIRATS**  
Lavandería y Servicios a la Hostelería



En una palabra, para mí ILUNION es:

**APRENDIZA JE**

Mi nombre es **Laia Subirats López**, tengo 33 años y nací en Alcanar, Tarragona. Trabajo como técnico del Área Social, en Tortosa.

Las empresas que apuestan por sus empleados consiguen trabajadores comprometidos con la misión, visión y valores de la organización, ya que tienen en su ADN ese respeto por las diferencias haciendo que sean una aportación positiva.

Se debe **APRENDER** a manejar las diferencias, a **resolver** dilemas culturales y sobre todo a **trabajar** para que los estilos de trabajo y liderazgo estén al servicio de los objetivos y de las estrategias de cada organización

La contratación de personas con discapacidad impulsa la aceptación de la diversidad y no discriminación, se consiguen equipos cohesionados y se mejora el clima laboral. También se mejora la imagen exterior de la empresa favoreciendo el sentimiento de pertenencia.

La pedagogía y la educación desde la infancia deben ser los pilares para eliminar los prejuicios hacia lo que no nos resulta familiar o conocido.

# MARÍA EDITH DOHLE

Lavandería y Servicios a la Hostelería



En una palabra, para mí ILUNION es:

EN **R**IQUECIMIENTO

Mi nombre es **María Edith Dohle Sánchez**, nací hace 35 años en México. En la actualidad trabajo como gobernanta, en Madrid.

Pienso que las empresas que apuestan por las personas y respetan sus diferencias generan **oportunidades para la integración** sea cual sea su condición y/o circunstancias.

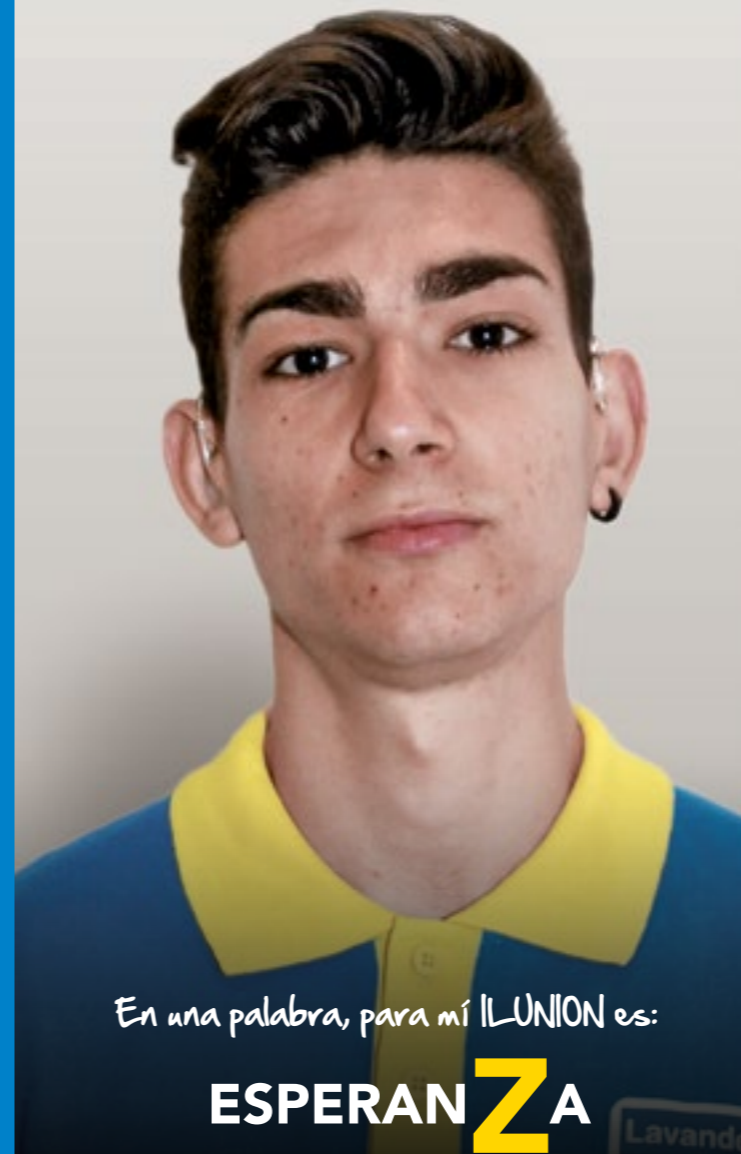
La **diversidad** hace que las opiniones y las propuestas de cada persona sean diferentes en función de las características de cada una. Eso es **ENRIQUECEDOR** porque amplía los puntos de vista y abre el campo a mayores y mejores **SOLUCIONES** dentro del ámbito laboral

Lamentablemente sigue habiendo muchos **prejuicios sobre todo en lo que a género y país de origen se refiere**. Aunque se ha avanzado mucho en este sentido porque las personas cada vez están más acostumbradas a vivir con gente diversa.

Pienso que **a través de las empresas se generan modelos de integración**, por ejemplo, si tengo la oportunidad de tener un compañero de otro país, se eliminan los prejuicios porque tengo la ocasión de conocerlos.

# JOSÉ RAMÓN RABAZO

Lavandería y Servicios a la Hostelería



En una palabra, para mí ILUNION es:

ESPERAN**Z**A

Mi nombre es **José Ramón Rabazo Díaz**, tengo 19 años y nací en Badajoz. Trabajo como operario en la zona de lavado.

Las empresas deben olvidar que una persona tiene discapacidad, valorar lo que sabe hacer y cómo lo hace, pues que tenga discapacidad no significa que no pueda realizar el trabajo.

Desgraciadamente, todavía existe mucho desconocimiento y esto perjudica a las personas con discapacidad, ya que las empresas se suelen fijar más en las limitaciones de la persona y no en sus capacidades.

Si todos fuéramos iguales, pensáramos de la misma forma y estuviéramos siempre de acuerdo en todo, no se aportaría nada. Por eso, **la diversidad nos ayuda a CRECER**

Saber que existen otras opiniones, otras formas de hacer las cosas, otro tipo de personas y otras culturas, nos ayuda a evolucionar. En mi empresa la mayoría somos personas con algún tipo de discapacidad y lo más importante de todo es que me valoran como persona y por mi trabajo.



# LOURDES PÉREZ

Lavandería y Servicios a la Hostelería



En una palabra, para mí ILUNION es:

SEGURIDAD

Mi nombre es **Lourdes Pérez Sánchez** y nací hace 33 años en Toledo. En la actualidad trabajo en el área de Recursos Humanos, en Tortosa.

En nuestra sociedad se ha avanzado mucho en la integración laboral de las personas con discapacidad pero no hay un compromiso firme y muchas veces responde a una obligación por Ley.

Las personas con discapacidad están **igual de formadas y CAPACITADAS** para un puesto de trabajo

Las empresas pueden eliminar diferencias en los lugares de trabajo, la capacidad es lo que debe valorarse. En el caso de las mujeres queda mucho por hacer para ocupar el lugar que les corresponde. Las mujeres pueden hacerlo pero se les dificulta el acceso a lugares de responsabilidad.

Según mi opinión, por mi experiencia, en la sociedad continua habiendo demasiados prejuicios con las personas diferentes, no estamos preparados para trabajar por una sociedad igualitaria.

Hasta que no entendamos que todos tenemos limitaciones la sociedad no cambiará.

# YING PAN

Lavandería y Servicios a la Hostelería



En una palabra, para mí ILUNION es:

DIVERSIDAD

Mi nombre es **Ying Pan** y nací en Shanghai (China), hace 46 años. Trabajo como operaria de producción en Sant Boi de Llobregat, Barcelona.

Me parece muy positivo que se apueste por las personas y se respeten sus diferencias porque todas las personas tienen el mismo derecho y **las empresas deberían fomentar la igualdad entre todos.**

Las empresas deben **comprometerse** con las personas con diversidad para que tengamos más **oportunidades** dentro del mercado laboral. Hay muchas personas con discapacidad y muy **VÁLIDAS** para el trabajo que casi no tienen opciones

Hay muchos prejuicios en la sociedad y las empresas no reflejan la diversidad que existe en la sociedad. También hay que insistir y luchar para una mejor integración de las mujeres en el trabajo.

Con la discapacidad se nota mucho, a mí me han rechazado en muchas ocasiones. Aunque la gente respeta cada vez más la diversidad y se pueden aprender muchas cosas de otras personas aún falta mucho camino que recorrer.

# JORDI RODRÍGUEZ

Lavandería y Servicios a la Hostelería



En una palabra, para mí ILUNION es:

**R**ESPETO

Mi nombre es **Jordi Rodríguez Mas**, tengo 49 años y nací en Girona. Trabajo en Riudellots de la Selva, como operario.

Pienso que gracias a algunas empresas las personas con discapacidad pueden acceder a un trabajo. Aunque hay muchas que aún no valoran contratarlas por desconocimiento de que esta persona no haga bien el trabajo.

*En mi opinión, las diferencias entre las personas sirven para agregar aspectos positivos al **trabajo en equipo** porque donde no llegue uno, llegará el otro y así pueden **APRENDER** cosas nuevas **unos de otros***

Respetar otras culturas es muy importante y que lo hagan las empresas también, aunque todavía existen prejuicios. Las personas que van a buscar trabajo no tienen que ser valoradas por ser de otro país y tener otra cultura u otra diferencia, sino por su capacidad para realizar el trabajo.

Creo que es muy importante para que la sociedad sea más justa poder dar a todo el mundo las mismas oportunidades de trabajo.

Testimonio cedido y realizado por M<sup>a</sup> Angels Mas, madre y tutora legal de Jordi Rodríguez Mas.



**SOCIOSANITARIO**  
Calidez y calidad del servicio



## Sociosanitario

- Con una gestión integral de servicios basados en la atención centrada en la persona aunando calidad y calidez.
- Teleasistencia: contamos con profesionales disponibles 24/7/365. Nuestro objetivo es conseguir que nuestros usuarios y sus familias se sientan seguros, tranquilos y en compañía.
- Actualmente atendemos a 42.000 usuarios, con Residencias en Madrid, Andalucía, Murcia y Castilla-La Mancha, con más de 800 plazas.
- 9 Centros de Día con 230 plazas de estancias diurnas. Ayuda a domicilio.
- Ortopedia Técnica: confeccionamos todo tipo de productos ortopédicos (prótesis, órtesis, prendas de compresión y sistemas de sedestación), tanto a medida como estandarizados.
- Contamos con tiendas en Madrid, Barcelona, Toledo, Granada, Ferrol y A Coruña: Productos de Apoyo, Productos de Estimulación Sensorial, Comunicación Aumentativa, Equipamientos integrales de instalaciones.



NOEL  
**ARROYO**  
Sociosanitario



En una palabra, para mí ILUNION es:

**INCLUSIÓN**

Mi nombre es **Noel Arroyo Montero**, tengo 60 años y nací en Lagartera, Toledo. Trabajo como limpiador en Parla, Madrid.

Actualmente existen muchas empresas que no cumplen con su compromiso con la contratación de personas con discapacidad pero también hay otras, como en la que trabajo actualmente, que es una de las empresas más comprometidas con la inserción laboral.

*A veces la sociedad trata diferente a las personas por su religión o su identidad u orientación sexual y esto no es más que una gran falta de cultura, **desconocimiento o ignorancia***

En mi opinión, existen muchos prejuicios en la sociedad, hay gente que tiene una idea muy desvalorizada de las personas con discapacidad y las discrimina. Las empresas deberían asumir un mayor compromiso, es importante que las personas con discapacidad tengan una oportunidad de trabajo.

Mi empresa ha sido para mí mucho más que un lugar de trabajo, me ha dado estabilidad profesional, estabilidad socioeconómica y me ha permitido conocer a muy buenos compañeros y compañeras.



# LUIS CARLOS QUINTELA

Sociosanitario



En una palabra, para mí ILUNION es:

**OPORTUNIDAD**

Mi nombre es **Luis Carlos Quintela Pacheco**, tengo 29 años, nací en Faro (Portugal) y tengo discapacidad visual. Soy fisioterapeuta.

Creo que las empresas que apuestan por la diversidad tienen un gran punto a favor, ya que a pesar de las diferencias se logra dar un gran valor al trabajo realizado. El hecho de tener heterogeneidad en un equipo es positivo, hace que el ambiente y el desarrollo del trabajo sean mejores.

Como más amplia sea la capacidad de la empresa de satisfacer las necesidades de sus clientes, mayor va a ser la **CALIDAD** de los servicios prestados

En mi opinión, cada vez más se tiene en cuenta la discapacidad a la hora de una nueva contratación. También hay que tener en cuenta el gran esfuerzo que hacen las instituciones en el ámbito de la discapacidad.

Mi trabajo me ha abierto la puerta a la vida activa con la importancia que esto tiene para un joven con una discapacidad visual total, que acaba de terminar sus estudios, y con las dificultades que existen actualmente para incorporarse en el mundo laboral.

# CONSUELO DOMÍNGUEZ

Sociosanitario



En una palabra, para mí ILUNION es:

**GUALDAD**

Mi nombre es **Consuelo Domínguez Juárez**, tengo 60 años y nací en Toledo. Trabajo en como coordinadora de Servicios Generales en Sonseca, desde que se inauguró este centro, hace seis años.

Me parece muy bien que no se discrimine a las personas, no hay diferencias en el trabajo que se hace. En algunas ocasiones no hay igualdad entre hombres y mujeres porque continúa habiendo diferencias en el salario que cobran en un mismo puesto.

Si un trabajador funciona o no, no depende tampoco de la discapacidad, pues todos los trabajadores deben estar **CAPACITADOS** para su puesto de trabajo

Antes de entrar a trabajar en mi empresa he conocido otros lugares en los que no se planteaban contratar a personas con discapacidad porque no las consideraban. En mi empresa es normal que haya personas con discapacidad y todos lo vemos como algo lógico porque no hay diferencias en el trabajo que realizan a diario. Mi experiencia es muy buena y gratificante.

# FRANCISCO JOSÉ DÍAZ-SUELTO

Sociosanitario



En una palabra, para mí ILUNION es:

**D**ESARROLLO

Mi nombre es **Francisco José Díaz-Suelto Mora**, tengo 58 años y nací en Orgaz, Toledo. Soy médico en Sonseca, Toledo.

Considero que la preocupación y la apuesta por el desarrollo integral de las personas con discapacidad es una manera de generar un valor añadido a las empresas.

Las empresas están formadas por personas y éstas forman el conjunto de la sociedad donde todos luchamos por que sea más justa, igualitaria y solidaria. Si este sentimiento de justicia e igualdad aflora de los pilares de una empresa, todos los trabajadores se verán más motivados e implicados con estos principios.

*El progreso, en el más amplio sentido de la palabra, solo se puede llevar a cabo, en la actualidad, a través de la **DIVERSIDAD***

Si desde la Unión Europea se ha considerado la apertura de fronteras entre países y entre culturas, para generar más bienestar, más innovación, más desarrollo, por qué no habrían de sumarse a ello las empresas.

# ANA MARÍA MARTÍNEZ

Sociosanitario



En una palabra, para mí ILUNION es:

**O**PORTUNIDAD

Mi nombre es **Ana M<sup>a</sup> Martínez Hidalgo**, nací hace 40 años en Toledo. Soy psicóloga en el centro residencial de mayores de Parla.

Nuestra sociedad es muy diversa pero a la hora de encontrar trabajo es complicado que las empresas apuesten por colectivos “diferentes”, como sería mi propio caso: mujer con discapacidad.

*Una persona con discapacidad tiene una doble **MOTIVACIÓN**: por un lado incorporarse al mercado laboral con las dificultades que esto supone y por otro lado demostrar a la sociedad que **somos igual de válidos** que el resto de trabajadores*

En cuanto a la mujer, ésta ha conseguido tener un lugar más relevante dentro de la sociedad pero queda mucho por recorrer para tener las mismas oportunidades. Es complicado para una mujer conciliar la vida laboral y familiar.

Lo más importante es el respeto de las personas que trabajan dentro de una organización. Los equipos de trabajo diversos son un gran nido de ideas, las diferencias suman en creatividad e innovación y en añadir valor a las organizaciones.



# Fisioterapia y Salud

- Con profesionales avalados por la Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE, creada hace 50 años y adscrita a la Universidad Autónoma de Madrid.
- Prestamos servicios en nuestras 28 clínicas propias y asociadas, y en gabinetes in-house de nuestras empresas clientes.
- Fisioterapeutas expertos en todas las disciplinas, tratamientos y especialidades que ofrecen terapias integrales a sus pacientes.
- Una amplia gama de servicios terapéuticos según la necesidad, dolencia, edad, o causa que motiva el tratamiento a nuestros pacientes:
- Fisioterapia neurológica, osteoarticular, respiratoria, reumatológica y traumatológica.
- Fisioterapia deportiva, pediátrica, en personas con movilidad reducida, en geriatría.



HELENA  
**MARÍN**  
Fisioterapia y Salud



Mi nombre es **Helena Marín Schiltz**, tengo 33 años y tengo doble nacionalidad: española y francesa. Actualmente resido en España y trabajo como fisioterapeuta en la ciudad de Barcelona.

Las empresas que emplean personas con discapacidad, como en mi caso la ceguera, son muy escasas. La inclusión de personas diferentes en la sociedad es la clave para mejorar los productos que se ofrecen a los consumidores, como la aceptación de personas con discapacidad y la apuesta por un modelo económico diferente con cabida para todos.

*Mis argumentos para **motivar** a una empresa a contratarme a pesar de mi bastón, tengo una discapacidad visual. Mi **constante ÍMPETU por formarme mejor** y la experiencia laboral que he **CONSEGUIDO***

Incorporarme a mi empresa ha sido un impulso profesional muy importante. Me ha permitido trabajar para lo que me he preparado desde hace muchos años, así como tener una experiencia profesional amplia y una mejora en el ámbito personal por el apoyo y la confianza que se me ha dado para integrarme en esta sociedad tan competitiva.

En una palabra, para mí ILUNION es:  
**PROFESIONALIDAD**



# COMERCIALIZACIÓN

Amplio catálogo. Máximo Servicio





## Retail

- Material de oficina. Lotes de Navidad. Imprenta. Marketing promocional. Servicios gestionados de impresión. Equipamiento tecnológico. Productos ibéricos. Equipamiento urbano. Venta y adaptación de vehículos.
- 85 tiendas de conveniencia en hospitales, estaciones de servicio, centros comerciales y supermercados.



## RAÚL SÁNCHEZ

Retail



Mi nombre es Raúl Sánchez Arenas, tengo 60 años y nací en Santa Croya de Tera, Zamora. Trabajo como técnico del Dpto. de Compras.

*A mi parecer, es un acierto que las empresas apuesten por la diversidad e integración. Lo más importante es **que se valore a las personas** sea cual sea su sexo, raza, edad, etc. Además, **LAS DIFERENCIAS enriquecen y SUMAN, nunca restan***

A las empresas hay que demostrarles que es un gran acierto apostar por las personas con discapacidad ya que son igual de valiosas. Por mi experiencia, veo que las personas con discapacidad se esfuerzan mucho y están muy motivadas. Esto hace que suplan su discapacidad con otras habilidades personales y profesionales con las que desarrollan sus tareas con total normalidad.

Hay muchos prejuicios en la sociedad y la base de estos prejuicios es el miedo. Pienso que para corregirlo es importante la educación y que todas las personas nos esforcemos en ver las cosas de una manera diferente.

En una palabra, para mí ILUNION es:  
**TRANSFORMACIÓN**

# Correduría de Seguros

- Gestión integral de seguros para empresas, tercer sector y particulares. Correduría multisectorial y multiproducto: RC, daños, flotas de vehículos, accidentes, vida y salud.



# FRANCISCA GONZÁLEZ

Correduría de Seguros



En una palabra, para mí ILUNION es:

**P**OSITIVIDAD

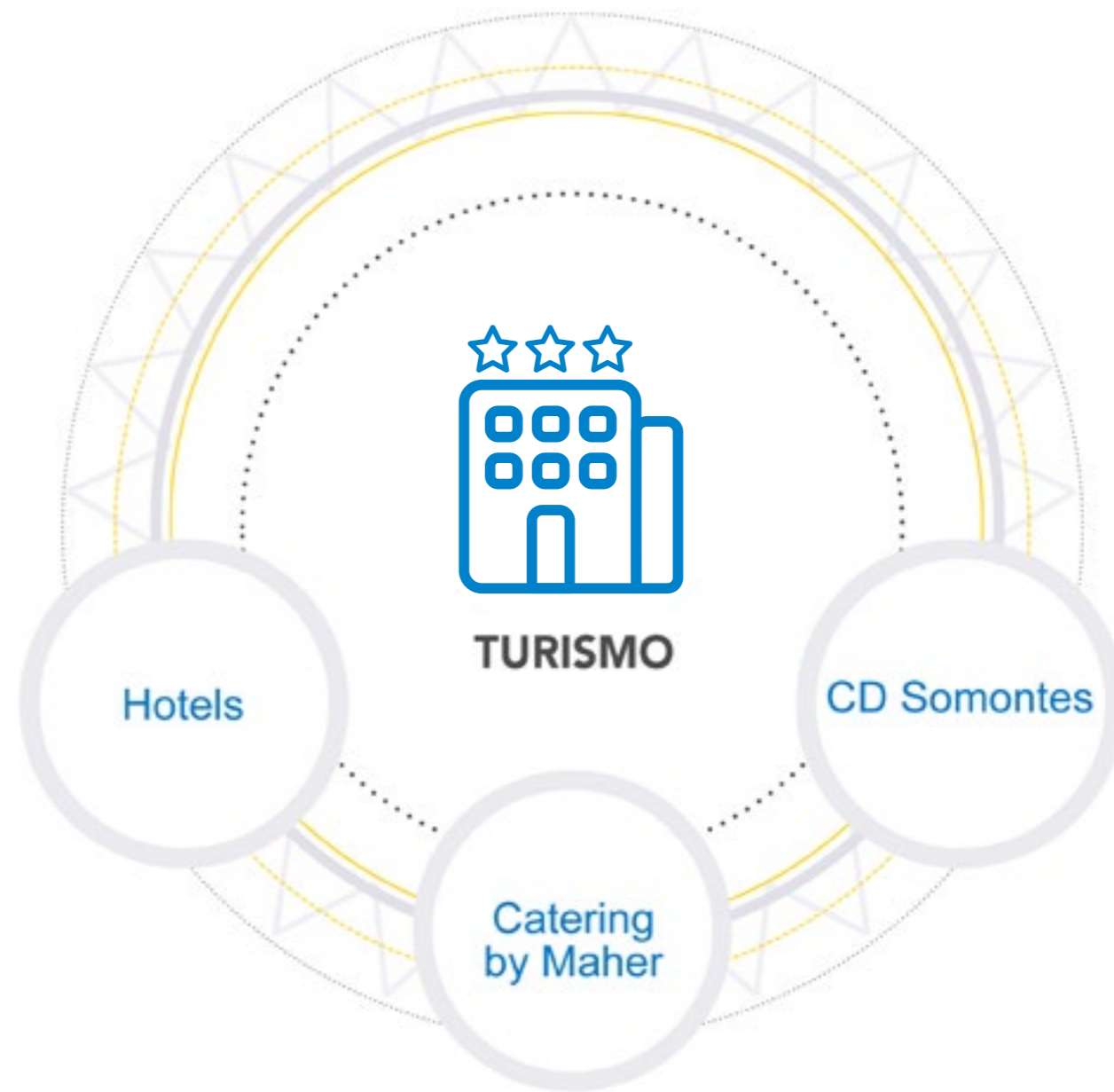
Mi nombre es **Francisca González Castellano**, tengo 53 años y nací en Firgas, Las Palmas (España). Soy administrativa, dentro del Dpto. de Siniestros, en la oficina de las Las Palmas.

Me parece que las empresas no solo funcionan con dinero, su capital humano es una parte esencial. Las empresas que apuestan por las personas y respetan sus diferencias generan un ambiente de trabajo muy favorable para que el trabajador pueda desarrollar sus capacidades.

*El resultado del trabajo en equipo siempre es más completo cuando personas con distintas opiniones **COOPERAN** para sacarel proyecto adelante. Si cada miembro **aporta** su grano de arena el resultado final será más **satisfactorio***

Si bien es cierto que se está avanzando en la integración, todavía queda mucho trabajo por hacer en el ámbito laboral, sobre todo en los trabajos más cualificados. Favorecer la inserción de personas con distintas discapacidades crea un ambiente de tolerancia y respeto en el puesto de trabajo.





# TURISMO

Calidad y servicio profesional



## Hotels

- Es la única cadena hotelera del mundo certificada en Accesibilidad Universal. Contamos con 25 establecimientos de tres y cuatro estrellas repartidos entre las principales ciudades españolas como Madrid, Málaga, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Mérida, Badajoz y Bilbao, y hoteles vacacionales situados en primera línea de playa en Fuengirola, Huelva, Cádiz, S'Agaro y Menorca, y resorts en Fuengirola, Islantilla y en Calas de Conil.
- ILUNION Hotels ofrece la mejor comodidad y servicio, permitiendo a nuestros clientes disfrutar de sus vacaciones o celebrar reuniones de trabajo y convenciones en algunas de las playas más bellas de España.



WILMA  
CASTRO  
Hotels



En una palabra, para mí ILUNION es:

RECONFORTANTE

Mi nombre es **Wilma Castro Bustamente**, nací hace 59 años en Cochabamba (Bolivia) y tengo dos nacionalidades: española y boliviana. Trabajo como cocinera en la ciudad de Barcelona.

Personalmente creo que es una necesidad de la sociedad que todas las empresas apuesten por las personas y respeten sus diferencias. Sin embargo, aún queda mucho por hacer, porque la gran mayoría no cumple con este compromiso.

*Todas las empresas deben implicarse para conseguir una **sociedad más justa e igualitaria** y ante los problemas de la sociedad deben **ACTUAR** como motor, porque son grandes fuentes de motivación*

En mi opinión existen muchos prejuicios que favorecen que se siga juzgando a las personas por su discapacidad, sexo, edad u origen, por eso no pueden estar en igualdad de condiciones en la sociedad. Todo esto está cambiando pero todavía hay problemas y aún hay que evolucionar en este sentido.

Trabajar en mi empresa ha sido una experiencia llena de nuevos valores, me ha aportado entre otras cosas la normalización de la discapacidad.

# ROCIO CAMACHO

Hotels



Mi nombre es **Rocío Camacho Pérez**, tengo 25 años y he nacido en Huelva. Trabajo como recepcionista.

Las personas son el recurso principal del que dispone una empresa. En mi caso, al estar en una empresa de servicios como es un hotel, los trabajadores ocupan un lugar más esencial, si cabe.

Nuestra sonrisa es lo que ve el cliente al llegar y cada uno de nosotros, con cada una de nuestras diferencias, contribuimos a que las expectativas del cliente sean las esperadas.

*Si una empresa apuesta por las **personas**, es la mejor manera de conseguir el **ÉXITO** empresarial y también una apuesta segura para conseguir un equipo completo y diverso*

Las diferencias de las personas aportan aspectos positivos al trabajo en equipo. Yo lo veo a diario y puedo afirmar que cada día aprendemos los unos de los otros.

Me encanta mi trabajo, el ambiente del que disfrutamos y me gusta ver a los clientes satisfechos cuando dejan el hotel o trasladan un comentario agradable sobre su estancia.

En una palabra, para mí ILUNION es:

**SERVICIO**

# IGNACIO SERRANO

Hotels



Mi nombre es **Ignacio Serrano García**, tengo 62 años y nací en Málaga. Desde hace doce años, trabajo en la localidad de Fuengirola (Málaga) como jefe de cocina.

En la cocina me gusta apoyar a los compañeros con discapacidad y con diferencias. He trabajado con personas de diferentes nacionalidades y siempre he favorecido la integración.

Si las empresas no se comprometen y no dan oportunidades, las personas con discapacidad lo tienen más difícil a la hora de encontrar trabajo. En mi opinión, los prejuicios aun son difíciles de eliminar.

*Yo nunca había trabajado con gente con discapacidad y esto es una **EXPERIENCIA VALIOSA**. He conseguido trabajar mi paciencia, mi madurez. Me he **motivado** trabajando con personas con discapacidad*

He conocido a personas con mucho valor, con ganas de luchar y que no se paran ante ningún problema. Mi empresa es diferente a otras y se nota cuando trabajas y cuando la gente trabaja con nosotros. Esta experiencia no la he vivido en ningún otro lugar.

En una palabra, para mí ILUNION es:

**CONCIENCIACIÓN**



# FAHIMA MOUSSAUI

Hotels



Mi nombre es **Fahima Moussoui**, nací hace 33 años en Lendouba (Túnez). Trabajo en **ILUNION Hotels S.A.** como camarera de piso, en Barcelona. Tengo una discapacidad orgánica sobrevenida.

Considero que las empresas son un elemento muy importante de la sociedad ya que pueden alcanzar a un gran número de personas entre trabajadores y clientes, por eso me parece que deben comprometerse, con tratar de mejorarla. Además, el mundo cada vez es más global y diverso.

*La cultura forma parte de la esencia de las personas y es lo que nos diferencia, pero también nos une. **COMPARTIR** nuestras diferencias **nos enriquece** a todos*

Aquellas personas que tenemos una discapacidad hemos tenido que superar muchas barreras y sufrido muchas adversidades en nuestra vida, así que nos sentimos capaces de superar cualquier reto que nos propongamos, personal y también laboral.

En mi empresa he encontrado un equipo de compañeros extraordinarios en un ambiente muy cordial. Me siento valorada y reconocida.

En una palabra, para mí ILUNION es:

**D**IFERENCIA

# DIANA LÓPEZ

Hotels



Mi nombre es **Diana López Ballesteros**, tengo 26 años y nací en Alcaudete, Jaén. Actualmente trabajo en Madrid como agente de Reservas.

Para mí, hay tantas diversidades como personas en el mundo. Las empresas que optan por contratar personas con discapacidad deben centrarse en la persona. La contratación debe estar basada en los méritos del trabajador.

*En el caso de las mujeres, creo que **aún falta bastante camino** por recorrer ya que la idea de la mujer en casa cuidando de la familia sigue estando muy arraigada en nuestra cultura y de forma más presente en algunos países*

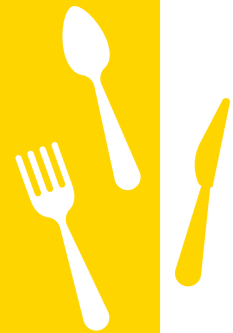
El camino hacia la igualdad se está acortando pero todavía existen prejuicios en nuestra sociedad. Aún hoy, hay empresas que durante las entrevistas hacen preguntas de carácter personal como si tienes previsión de tener hijos, o te descartan por la edad.

Las empresas son uno de los motores sociales y económicos más importantes, por tanto dentro de su labor deben contribuir al desarrollo de la sociedad y su diversidad.

En una palabra, para mí ILUNION es:

**O**PORTUNIDAD





## Catering by Maher

- ILUNION Catering by Maher es un proyecto que surge de la alianza entre ILUNION Hotels y Maher Restauración.
- ILUNION Hotels cuenta con más de 27 años de experiencia en organización de eventos corporativos y familiares. Por su parte Maher Restauración, liderado desde sus inicios por Enrique Martínez, uno de los Chefs referente de la cocina navarra y española, lleva desde el año 1983 ofreciendo su servicio de catering y sus creaciones culinarias en eventos de lo más variado: premios, congresos, presentaciones, encuentros, talleres...
- ILUNION Catering by Maher se convierte así en la propuesta de valor en el ámbito de la restauración dirigiéndose a particulares y a empresas de cualquier sector.



PATRICIA  
**OTERO**  
Catering by Maher



En una palabra, para mí ILUNION es:

**CONCIENCIACIÓN**

Mi nombre es **Patricia Otero Martín**, nací en Madrid hace 41 años. Trabajo como directora de Restauración Corporativa y Catering.

Me parece que debe darse un cambio de mentalidad general en el que nos sensibilicemos todos con la situación de los demás. Es posible lograr entre todos este cambio pero debe ser promovido por los puestos determinantes dentro de las organizaciones y la sociedad.

*No tendría que ser necesario dar argumentos para que se contrate a personas con discapacidad, pues éstas pasan por muchas más dificultades para llegar al mismo sitio y esto les hace **más FUERTES** y más **conscientes** de sus **posibilidades***

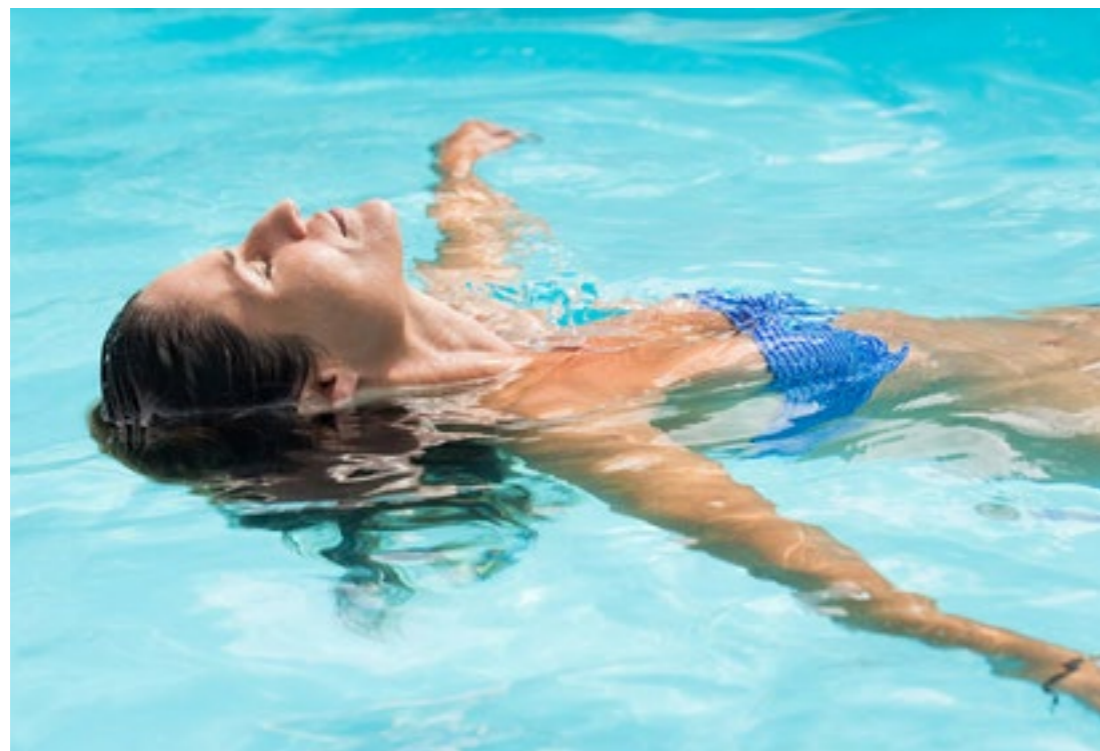
El ejemplo que ofrecen a la sociedad debería ser suficiente para concienciarnos a todos de sus virtudes y posibilidades.

Es vital para las organizaciones incorporar diferentes perfiles en sus equipos, ya que potencia el conocimiento y la integración. Nos ayuda a gestionar situaciones en forma global partiendo de un equipo más fuerte. Es cuestión de ser valientes y apostar por el cambio.



## CD Somontes

- En Madrid, contamos con un club deportivo y de entretenimiento de 17 hectáreas que incluyen 15 pistas de tenis, 19 pistas de pádel, y una pista polideportiva cubierta. También cuenta con gimnasio y campo de prácticas de golf. El club posee, además, cuatro piscinas de verano, dos olímpicas y dos infantiles, 16.000 metros cuadrados que incluyen zona de merendero, zonas verdes y restaurante.
- Con un aparcamiento interior para 800 vehículos, y restaurantes especializados en todo tipo de celebraciones y encuentros de empresa.



JAUME  
**LIAMBÍ**  
CD Somontes



Mi nombre es **Jaume Llambí Riera**, tengo 42 años y nací en Barcelona. Trabajo como administrativo y formo parte del equipo C.D. ILUNION como jugador del equipo de baloncesto en silla de ruedas.

Hay muchas empresas que ni siquiera son accesibles. En mi caso, que voy en silla de ruedas, no podría acceder a ellas aunque estuviera muy cualificado. Me gustaría que las empresas entendieran que la gente con discapacidad intenta dar mucho y es consciente de la dificultad que existe para encontrar un trabajo accesible a su discapacidad.

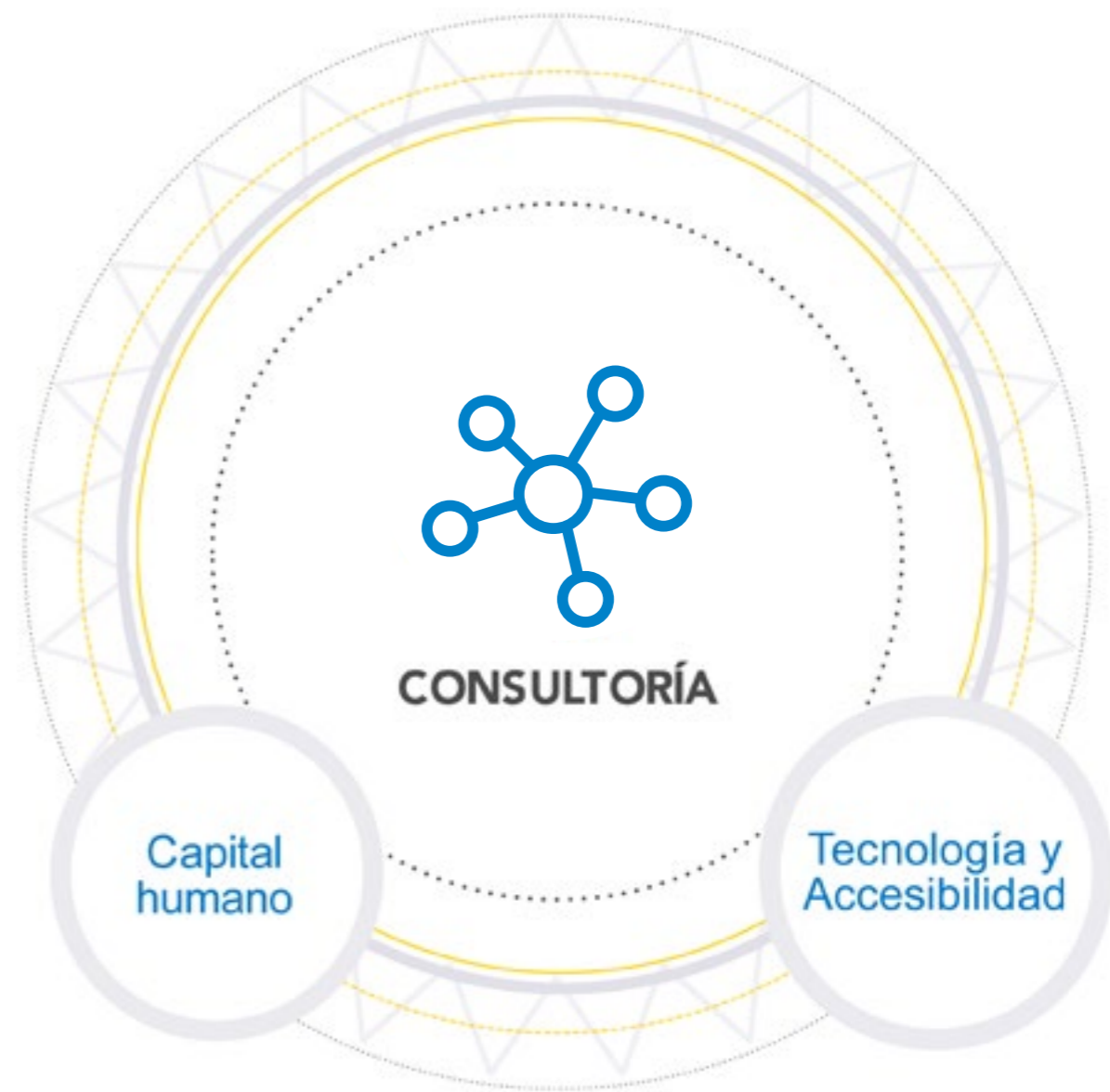
*Después de haber viajado por el deporte, la **experiencia** me dice que cuando hablas con gente diversa tienes **puntos de vista distintos** sobre cualquiera tema. Esto te hace tener una **VISIÓN más AMPLIA***

Entrar a trabajar en mi empresa me ha servido para integrarme a la vida social y laboral. Llegué de Barcelona con 23 años y después de 19 años aquí todo ha ido muy bien, todo han sido facilidades a las que he tratado de corresponder con los mejores resultados.

En una palabra, para mí ILUNION es:

**AC**CESIBILIDAD





**CONSULTORÍA**  
Expertos en personas



# Capital Humano

- Trabajo Temporal, Agencia de Colocación: Gestionamos la temporalidad a través de los supuestos contemplados por ley, obra o servicio determinado y por acumulación de tareas. Colaboramos estrechamente con los equipos de selección, de proyectos y de PRL de nuestros clientes. Contamos con perfiles de éxito: azafatas de congreso bilingües, diplomados en Marketing y Relaciones Públicas, teleoperadores, etc.
- Formación: Especializados en el desarrollo de formación Tecnológica (sistemas de información, redes, bases de datos, seguridad IT, ofimática, etc.), de Habilidades Generales (comunicación, atención al cliente, análisis de problemas y toma de decisiones, técnicas de negociación, etc.) y Habilidades de Gestión (liderazgo, gestión de equipos, perfeccionamiento de competencias, etc.). En modalidad e-Learning, mixta y presencial.



## MARIANO GARCÍA

Capital Humano



En una palabra, para mí **ILUNION** es:

**R**ETO

Mi nombre es **Mariano García Esteban** y nací hace 45 años en Madrid. En la actualidad soy gerente en las oficinas centrales de Madrid.

En un contexto globalizador, el conocimiento y la innovación son los principales activos que se generan desde el capital humano. Ambas características serán más pronunciadas cuando las personas que forman parte de las empresas sean más diversas entre sí.

*Una correcta gestión de la Diversidad, potenciando las **CUALIDADES** de cada parte integrante, hace que se puedan crear **equipos** de trabajo multidisciplinares, **más competitivos** y productivos*

En mi opinión, las organizaciones deben contribuir a la mejora del entorno social velando porque su actuación se produzca en términos éticos, transparentes e igualitarios. Este compromiso se verá recompensado en términos de retorno y sostenibilidad.

Formar parte de este modelo empresarial social es una experiencia enriquecedora, no solo desde el punto de vista profesional, sino también desde el desarrollo personal.

# SILVIA SÁNCHEZ

Capital Humano



En una palabra, para mí ILUNION es:

**P**ROGRESO

Mi nombre es **Silvia Sánchez García**, tengo 26 años y he nacido y resido desde siempre en Valencia donde trabajo como administrativa.

Hay empresas que trabajan la diversidad con un compromiso firme pero en muchos otros casos ni siquiera la tienen en cuenta y se juzga sin antes conocer las capacidades de la persona.

Existen aun en la sociedad muchos prejuicios. En el caso de las mujeres, existen contradicciones y nos dejamos llevar por la corriente machista que permanece en la sociedad. Otro ejemplo es la propia publicidad televisiva cuando muestran a una persona con discapacidad ya que pocas veces se transmiten sus capacidades.

*Trabajar en un grupo diverso es una gran **OPORTUNIDAD**, pues no se trata siempre de repartir tareas sino de sacar conclusiones y de **APRENDER** de todos para hacer que el trabajo sea mucho **más productivo y rico***

En mi empresa me siento una persona valorada, cosa que conlleva querer alcanzar objetivos y emprender continuamente, mostrando así mis capacidades todos los días.



# Tecnología y Accesibilidad

- Accesibilidad TIC. Soluciones BI e Infraestructura. Arquitectura, Urbanismo y Transporte. Accesibilidad documental. Estudios e Investigación Social. I+D+i. Desarrollo web, apps, diseño gráfico. Entorno 2.0 y Redes Sociales. Servicios de comunicación y editoriales. Producción de contenidos audiovisuales.



## MANUEL GARCÍA

Tecnología y Accesibilidad



En una palabra, para mí ILUNION es:

**SATISFACCIÓN**

Mi nombre es **Manuel García Saravia** y nací en Peñaflo, Sevilla hace 46 años. Trabajo en Madrid, como técnico experto en Desarrollo Tecnológico.

En mi opinión, las empresas que apuestan por políticas de diversidad en sus estrategias muestran su compromiso con la integración laboral de personas con discapacidad y manifiestan su intención de mejorar su adquisición de talento para ser más competitivas.

Considero que una persona con discapacidad no debe considerar como excepcional su contratación, si tiene la **FORMACIÓN** requerida y la cualificación necesaria para el puesto. Debe optar a éste **como cualquier otro candidato**

Las empresas están demostrado que la diversidad en los equipos de trabajo aporta mayor talento y las hace más competitivas. Ocurre igual que en la sociedad actual, que cada vez es más diversa y esto la hace más madura.

En estos últimos años se ha luchado mucho para establecer políticas de igualdad en las empresas pero aún queda camino por andar, especialmente en algunos sectores.



# M<sup>a</sup> SOLEDAD CLEMENTE

Tecnología y Accesibilidad



En una palabra, para mí ILUNION es:

**C**OMPROMISO

Mi nombre es **M<sup>a</sup> Soledad Clemente Izquierdo**, nací hace 57 años en Serradilla, Cáceres. Trabajo como consultora de Accesibilidad Web.

Nuestra sociedad es diversa. Las empresas saben que aumentan su valor gestionando el talento que puede aportar la diversidad. Las mujeres hemos jugado con desventaja y aún se penaliza por el género. Afortunadamente esto va cambiando, favoreciendo la igualdad de género, olvidando los estereotipos y potenciando la conciliación familiar.

*Las empresas, una vez que comprueban el valor que adquiere su organización cuando cuentan con personas con el **CONOCIMIENTO** y **ACTITUD**, al margen de su circunstancia o no de discapacidad, saben que su **apuesta** es segura*

Nunca me creí diferente por tener una discapacidad. Mis aptitudes eran y son distintas a las que tienen otras personas, en eso podemos diferenciarnos. Soy diferente como lo somos todos pero mi discapacidad no es lo que me define, tampoco es lo que me diferencia.

# PABLO RODRÍGUEZ

Tecnología y Accesibilidad



En una palabra, para mí ILUNION es:

**E**NRIQUECEDORA

Mi nombre es **Pablo Rodríguez Otero** y nací hace 39 años en Madrid. Trabajo como consultor de Accesibilidad Web.

Las empresas son uno de los pilares donde se debe fundamentar la igualdad de oportunidades, son espacios donde la persona va a desarrollar su carrera profesional, afectándole positiva o negativamente en el resto de sus relaciones, tanto personales como profesionales.

Deben además, asumir un mayor compromiso con una sociedad diversa. Son el eje en el que se sustenta mucho del tiempo laboral y relacional de las personas, no dejan de ser el reflejo de la sociedad.

*El **RESPECTO** en general, y hacia otras culturas en particular, es **fundamental** tanto fuera como dentro del ámbito laboral. La presencia de personas con otras culturas aportan un prisma diferente que da valor añadido a las empresas*

La diversidad en su propia definición aporta una apreciación diferente de la realidad, una gran variedad de cosas distintas que en el ámbito laboral modifican positivamente el enfoque del día a día.

# IVÁN SANTOS

Tecnología y Accesibilidad



En una palabra, para mí ILUNION es:

CRECIMIENTO

Mi nombre es **Iván Santos Segura**, nací en Madrid, hace 30 años y trabajo como técnico, también en esta ciudad.

Todavía existen muchas barreras pero si como sociedad nos ponemos a trabajar en profundidad en la educación y en la integración desde la infancia, estoy seguro de que podremos ir cambiando y eliminando la discriminación.

Considero que cuando las empresas tienen un **compromiso** firme con la inserción de las personas con discapacidad, se puede observar en las contrataciones que realizan y en la formación que ofrecen a las personas con **CAPACIDADES DIFERENTES**

La diversidad es muy positiva en el trabajo ya que diferentes situaciones u opiniones ayudan a encontrar distintos enfoques a la hora de abordar un problema.

Comencé a trabajar en esta organización hace 11 años haciendo unas prácticas. Desde entonces, he tenido la suerte de vivir diferentes experiencias con las que he crecido, tanto profesional como personalmente, siempre trabajando en equipos diversos.



**Javier Quintanilla**  
*Profesor del  
Departamento de  
Dirección de Personas  
en las Organizaciones,  
Director de Personal  
Científico del IESE*



# EPÍLOGO |

El desafío que se propuso ILUNION a la hora de cambiar el paradigma tradicional del mercado laboral brindando **Oportunidades** reales a las personas con discapacidad, ha dado sus frutos a lo largo ya de varias décadas. La diversidad es hoy, sin duda, su carta de presentación y la esencia del **Desarrollo** profesional de su gente, claro ejemplo de que son múltiples las posibilidades de poner en juego capacidades diversas al servicio de las organizaciones. Un desarrollo basado en la meritocracia, que aúna el trabajo y el esfuerzo de cada uno por dar lo mejor de sí mismo. Con **Profesionalidad**. Con **Constancia**. Con **Ilusión**.

Su filosofía a la hora de gestionar el talento de su equipo humano se ha convertido, sin duda, en una clara ventaja competitiva de ILUNION y, por ello, en su impronta más distintiva. Su "gente", motor y corazón de las distintas unidades de negocio, son actualmente un referente que hoy permite constatar cómo su

adecuada gestión profesional se ha convertido en el propio impulso, en el motor de su desarrollo. Con **Perseverancia**, dejando a un lado el conformismo y la retórica.

Algunos testimonios aquí recogidos, permiten constatar que esa gestión activa de la **Diversidad** que emana de su alta dirección, se encarna en su equipo directivo y nutre de manera natural, cual savia, a toda la organización consiguiendo que forme parte de su propio ADN. La **Implicación** y la **Positividad** a la que hacen referencia quienes forman parte de este grupo empresarial se traduce en acciones diarias, la mayoría anónimas, que favorecen un entorno propicio en el que tiene cabida, cada vez más, el desarrollo del talento de las personas con discapacidad.

Este firme **Compromiso** se ha ido traduciendo en buenas prácticas que desde aquí animamos



a implementar en todas las organizaciones que creen en la diversidad y en la equidad, para llevar adelante proyectos empresariales sólidos y de futuro, donde la inclusión laboral de las personas con discapacidad se convierta en una de sus señas de identidad que potencie, a su vez, el valor de la organización. ILUNION ha demostrado que se puede hacer, no caben excusas para no replicar dicho ejemplo en el resto de organizaciones, en las empresas y en la sociedad en su conjunto.

**Respeto, Igualdad, Inclusión y Crecimiento** son, por supuesto, piedras angulares en las que se sustentan estas buenas prácticas para que las iniciativas empresariales consigan, por un lado, el desarrollo de su equipo humano y, por otro, la sostenibilidad que asegure la consolidación de la entidad que la conforman en el tiempo. Y, por supuesto, Coraje como ingrediente fundamental para asumir el desafío de normalizar estas prácticas de forma que

no tengamos que hablar de ellas en un futuro como algo extraordinario, sino que lleguemos a asimilarlo de tal modo que lo extraño sea diferenciar a los profesionales en virtud de sus capacidades.

Mi **Agradecimiento** más profundo a todas y cada una de las personas que forman parte de ILUNION quienes, con su día a día y su empeño constante, ayudan a construir una sociedad más justa e inclusiva. Y mi sincera gratitud a quienes han brindando su testimonio en este libro y, de esa forma, me han inspirado al escribir este Epílogo prestándome sus palabras.

Publicación elaborada por la Dirección Corporativa  
de Recursos Humanos y Medios de ILUNION.

Maquetación realizada por  
ILUNION Tecnología y Accesibilidad.

Fecha de impresión

Febrero 2017

CONCIENCIACIÓN  
**AGRADECIMIENTO** ACTITUD  
ACCESIBILIDAD **CONSTANCIA** OPORTUNIDAD  
**DESARROLLO** DIFERENCIA **IGUALDAD** RESPONSABILIDAD  
**INCLUSIÓN** **APRENDIZAJE**  
PROFESIONALIDAD  
**ESPERANZA**  
TRANSFORMACIÓN  
**IMPPLICACIÓN** **CRECIMIENTO**  
OPORTUNIDAD  
RESPECTO **POSITIVIDAD** DIVERSIDAD  
SERVICIO  
**APRENDER** GRATIFICANTE ILUSIÓN COMPROMISO  
MEJORAR FAVORABLE  
PERSEVERANCIA  
**ESTABILIDAD** **SEGURIDAD**  
POSITIVIDAD **ENRIQUECIMIENTO** **ESPERANZA** PROGRESO  
**PROFESIONALIDAD** PRIVILEGIO  
RECONFORTANTE  
RETO **CONCIENCIACIÓN**  
OPORTUNIDAD **SATISFACCIÓN**  
**COMPROMISO ENRIQUECEDORA**



#WelcomeDiversity 🧑🏻 🧑🏼 🧑🏽 🧑🏾 🙌