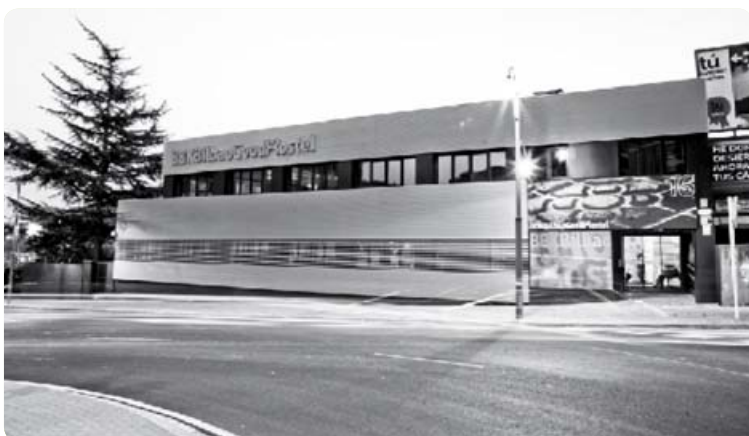


Caso 8. BBK Bilbao Good Hostel, un albergue para todos

Lantegi Batuak abre el primer albergue de Bilbao adaptado para personas con discapacidad

Empresa: BBK

ONG: Lantegi Batuak



Vista exterior del BBK Bilbao Good Hostel

El proyecto

Érase una vez...

Lantegi Batuak es una organización sin ánimo de lucro que ofrece oportunidades laborales a personas con discapacidad, preferentemente intelectual, de Bizkaia, con el fin de lograr su máximo desarrollo e incrementar su calidad de vida. La ONG, que cuenta actualmente con un plantilla de más de 2.500 personas con discapacidad, promueve la empleabilidad posibilitando diferentes itinerarios de inserción sociolaboral mediante distintos procesos, que van desde la orientación y la formación, con programas ocupacionales y especiales de empleo, hasta la intermediación para favorecer la consecución de un empleo normalizado.

En 2014, Lantegi Batuak vendió bienes y servicios por valor de 53 millones de euros a través de sus líneas de negocio en el sector industrial (53%) y en el sector de los servicios (47%). El 85% de sus ventas fueron al sector privado y el 15% restante, al sector público.

Asimismo, recibió 14 millones de euros en subvenciones. Gracias a su volumen de negocio, a su estrategia de diversificación y a la ayuda pública recibida, Lantegi Batuak ha creado 400 puestos de trabajo en los últimos cinco años, y mantiene intacta su voluntad de crecer y seguir ocupando a las personas con discapacidad de Bizkaia que lo necesiten. Por ello, la ONG no deja de innovar y de buscar nuevos sectores hacia los cuales expandir su negocio.

En 2009, en plena crisis económica y con el objetivo de buscar nuevas posibilidades de creación de empleo, Lantegi Batuak se fija en el importante crecimiento del turismo en Bilbao. Viendo la capital vizcaína convertida en un polo de atracción turística y, al mismo tiempo, que las personas con discapacidad no están teniendo oportunidades en ese sector, Lantegi Batuak empieza a investigar las posibilidades de lanzar un proyecto hotelero-turístico de inserción laboral en Bilbao.

Hay varios factores que le atraen. Por un lado, Lantegi Batuak tiene interés en diversificar sus líneas de negocio dentro de la división de servicios. Por otro, el turismo es un sector en auge – con un crecimiento del 3,5% anual desde 2010–, que en la actualidad ya representa el 5% del PIB de Bizkaia. Y no solo eso: se trata de un sector que genera empleos con mucha visibilidad y, lo que es más importante, que puede ofrecer oportunidades de empleo a personas con discapacidad –además de ser una herramienta de formación e inserción también en el sector de la hostelería.

Por tanto, el interés que tiene para Lantegi Batuak es obvio. La pregunta que queda por responder es, pues: ¿Qué tipo de iniciativa innovadora dentro del sector turístico puede crear la ONG? Y la respuesta no tarda en llegar. A raíz de un estudio de mercado, Lantegi Batuak se da cuenta de que Bilbao está saturado de hoteles de 4 o 5 estrellas pero, en cambio, que no tiene albergues privados para cubrir la demanda de turismo en el segmento del *low cost*.

Por otro lado, la ONG detecta que Bilbao no tiene equipamientos hoteleros pensados para el turismo adaptado o accesible. Por tanto, crear un equipamiento adaptado para este público puede suponer una apuesta por un nicho de mercado que no está cubierto. La ONG ve una oportunidad clara: atraer a Bilbao el turismo adaptado. La ciudad de Bilbao había realizado un gran esfuerzo para eliminar las barreras arquitectónicas: el Guggenheim había sido el primer museo de España en obtener un reconocimiento a su accesibilidad y el Museo de Bellas Artes de Bilbao, el primero en ser reconocido por su adaptación a personas con discapacidad, pero ese potencial de la ciudad no se había traducido en la capacidad de atraer a nuevos turistas. Faltaba dar ese paso y Lantegi Batuak quería darlo.

El proyecto

Paralelamente a estas reflexiones sobre la mejor forma de entrar en el sector de servicios vinculados al turismo, Lantegi Batuak tenía una estrecha relación con la caja de ahorros Bilbao Bizkaia Kutxa (BBK). Fue entonces cuando la ONG y la BBK empezaron a perfilar, de manera conjunta, la viabilidad de poner en marcha la idea, considerando su experiencia previa de colaboración en otros proyectos.

El proyecto de albergue *low cost* adaptado y gestionado por personas con discapacidad le pareció muy interesante a la BBK. Ahora bien, la entidad financiera también se dio cuenta de que la aventura podía tener un cierto riesgo. Lantegi Batuak no poseía ninguna experiencia en el sector turístico. Por tanto, se trataba de un reto totalmente desconocido para la organización, a pesar de su experiencia en la gestión de otras actividades y de su trayectoria a favor de la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el territorio.

Con el fin de estudiar referentes parecidos y comprobar si el proyecto era viable, Lantegi Batuak y la BBK apostaron por conocer una experiencia pionera similar: el INOUT Hostel.⁴² Así, el equipo viajó a Barcelona con la idea de visualizar la posibilidad de éxito de un proyecto emprendido por una organización con una filosofía muy parecida. Y, gracias a ese viaje, Lantegi Batuak empezó a entender cómo enfocar e iniciar el proyecto, junto con la BBK. Una vez convencidos de que el proyecto era factible y que tenía sentido, la BBK y Lantegi Batuak se pusieron a hablar sobre la viabilidad de emplazar el albergue en el edificio que había acogido Iturlan.

Por su parte, la BBK también había llevado a cabo su reflexión sobre la reorientación de los proyectos para personas con discapacidad. Para conocer más sobre otros ejemplos, había visitado diversas experiencias de integración en el mundo laboral de personas con discapacidad y ello, unido a la consolidación de Bilbao y Bizkaia como destino turístico, le hizo pensar que las instalaciones del antiguo taller Iturlan serían ideales, por su ubicación geográfica, para instalar el nuevo proyecto.

La BBK: un largo compromiso con la discapacidad

Históricamente, la trayectoria de la BBK se ha caracterizado por su apoyo a la discapacidad. Cuando todavía no existían servicios para personas con discapacidad intelectual, la BBK asumió el compromiso de crear los primeros recursos para acoger a estas personas. Así, en 1967, nació el primer taller ocupacional de Bizkaia, Iturlan, y, posteriormente, en 1972, el Instituto de Educación Especial Ola, el Internado y el Centro de Diagnóstico, dos hitos en su momento, pues en aquella época las personas con discapacidad intelectual permanecían en sus casas. Gracias a estos equipamientos, pasan a estar escolarizados u ocupados, en función de la edad.

Con el paso del tiempo y el desarrollo de las políticas sociales, tanto en educación como en sanidad, y con la asunción de la integración educativa por parte de la Administración, se plantea la necesidad de transformar y actualizar estos servicios para poder dar respuesta a las necesidades reales del momento. Entonces, se empieza a dialogar con los principales agentes en discapacidad intelectual –Gorabide y Lantegi Batuak, por parte del tejido social, y Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, por parte de la Administración pública, como responsable de las cuestiones relacionadas con la discapacidad.

Fruto de este diálogo y de un largo proceso de reflexión surgen tanto el Centro Integral Ola de Atención a las Personas con Discapacidad (con los servicios de centro de vida adulta, residencia de estancias temporales, centro ocupacional y centro especial de empleo, centro de día, SAIOA –servicio de atención, información, orientación y apoyo a las familias– y el centro de orientación laboral) como el proyecto de ubicación del BBK Bilbao Good Hostel.

⁴² Se trata de una iniciativa del Grupo Icaria Iniciativas Sociales, abierto en 2005 como centro especial de trabajo de hostelería y restauración. El INOUT Hostel está situado en las afueras de Barcelona. <<http://www.inouthotel.com/>>.

El hostel se ubicó, pues, en el edificio del que fue primer centro ocupacional de Bizkaia para personas con discapacidad intelectual: los Talleres Iturlan, impulsados por la misma BBK –a la sazón, Caja de Ahorros Vizcaína– y fue una iniciativa absolutamente pionera. En 1967, el año de su creación, no había instituciones que dieran oportunidades laborales a las personas con discapacidad intelectual.

Durante cuarenta años, el centro fue una referencia de primer orden para las personas con discapacidad intelectual. Sin embargo, a principios de siglo xxi, el proyecto emprendió un nuevo rumbo, ya que las plazas ocupacionales habían pasado a ser un servicio social de responsabilidad foral. Por ese motivo, Lantegi Batuak llegó a un acuerdo con la obra social de la BBK para trasladar a las personas que trabajaban en el antiguo taller a un nuevo centro más moderno: el Centro Ola BBK de Atención Integral a la Discapacidad Intelectual, gestionado también por Lantegi Batuak.

Así, en 2007, a partir de un proceso de reconversión escalonada, y en coordinación con las familias de las personas con discapacidad y con Lantegi Batuak, se decidió reubicar a los 91 usuarios de Iturlan en el nuevo espacio Ola. En 2009, pues, el edificio llevaba ya dos años en desuso. En ese sentido, tal vez la mejor salida que se podía dar a los Talleres Iturlan, pioneros en la inserción laboral de personas con discapacidad, era convertirse en el primer albergue donde pudiera trabajar el mismo colectivo de personas –y convertirse así de nuevo en un espacio pionero, en la inserción de personas con discapacidad, en este caso, en el sector turístico.

Una vez acordada la ubicación del albergue, llegó el momento de estudiar la viabilidad económica del proyecto, lastrado inicialmente por la rehabilitación del edificio, puesto que era un edificio industrial que no estaba adaptado ni al nuevo uso previsto, ni a criterios de accesibilidad. La inversión requerida para adaptar el edificio era tan alta que dificultaba mucho la viabilidad del proyecto. Se necesitaban 3 millones de euros.

Afortunadamente, el socio de Lantegi Batuak, que ya estaba comprometido con el proyecto y había decidido ceder el edificio a la ONG por 30 años, facilitó la iniciativa con una fórmula de inversión social para favorecer la viabilidad del proyecto. La BBK había creado BBK Solidarioa, inspirada en los principios de la banca ética. La particularidad del planteamiento radicaba en la dotación de un Fondo de Solidaridad que se nutría, por un lado, de la renuncia de sus depositantes a parte de los intereses bancarios a condición de que ese dinero se destinara a financiar proyectos sociales y, por otro lado, de las dotaciones que hacía la BBK a dicho fondo.

En ese momento, el fondo solidario había acumulado ya un capital importante y la BBK ofreció a Lantegi Batuak la oportunidad de que presentara el proyecto del albergue al Fondo, para ver si este aceptaba concederle parte de sus recursos. La propuesta fue aceptada porque se creyó que era un proyecto interesante para ser financiado y se decidió aportar 1,6 millones al mismo. Dicha cantidad, al minorar la cuantía de la inversión inicial, permitió que el albergue resultara económicamente viable.

El edificio

El BBK Bilbao Good Hostel dispone de un total de 104 plazas, distribuidas en 16 habitaciones. Las habitaciones tienen un número variable de entre 2 y 10 camas, lo cual le permite adaptarse a las necesidades de los jóvenes, de las familias y de grupos más numerosos.

Los precios de las habitaciones oscilan entre 17,5 y 22,5 euros, incluyendo el desayuno. Se trata, pues, de una oferta de alojamiento de calidad y *low cost*. Asimismo, es el único establecimiento hotelero en toda la ciudad de Bilbao que está totalmente adaptado. Sus modernas instalaciones son completamente accesibles y aptas para las personas con movilidad reducida.

La señalética está diseñada para el acceso y la estancia de personas con movilidad reducida y otro tipo de discapacidades. Para las personas invidentes, además, el hotel cuenta con señalética en altorrelieve y braille en las paredes y en los suelos, y con sistemas de emergencia con señalización luminosa, así como ayudas técnicas.

El hostel está dotado con varios equipamientos (terrazas, sala de actividades múltiples, dos salas de ocio, cafetería y cocina de alberguista) y servicios (parking, lavandería, consigna de maletas, internet y wifi gratuitos).

Las instalaciones son modernas y funcionales, y los espacios son amplios y luminosos. Con el objetivo de adaptarse a una gran diversidad de públicos, el mobiliario de las zonas comunes (salas de ocio, zona de internet, cafetería y terrazas) es versátil y se puede configurar de distintas formas en función de las necesidades de las personas o grupos que visitan el hostel.

El primer año

En Semana Santa de 2012, tras unas largas obras, se inauguró el BBK Bilbao Good Hostel con una plantilla de doce personas con discapacidad. La mitad de los trabajadores provenían del desempleo y recibieron un *curso de formación* en el sector antes de empezar a trabajar. La otra mitad provenían de entornos industriales y ya se habían insertado previamente en el sector de los servicios, siguiendo un proceso de reorientación.

El primer año fue muy intenso en aprendizajes. El hostel acogió a 8.000 turistas, procedentes de un gran número de países, de modo que la plantilla entró en contacto con personas de culturas y costumbres muy distintas. La dirección observó que el 95% de las reservas provenían de internet y descubrió el poder de plataformas como Booking, HostelWorld, HostelBookers o TripAdvisor. También vio que las experiencias de los usuarios influían enormemente en otros potenciales clientes y constató los límites de la infraestructura del hostel en cuanto a su capacidad.⁴³

Asimismo, aprendió mucho sobre el perfil de clientes interesados en este tipo de turismo. A diferencia de lo esperado, el porcentaje de usuarios con problemas de movilidad fue solo de un 20% de promedio. Por ello, el hostel todavía no ha albergado, a día de hoy, a tantas

⁴³ A pesar de contar con 104 camas, se dieron cuenta de que no era recomendable llegar a la máxima ocupación. Tras acoger a 90 personas con movilidad reducida en un fin de semana en que uno de los tres ascensores se averió el sábado por la tarde, la dirección entendió que, aunque la infraestructura estuviera preparada para acoger a 104 personas, había que ponderar el límite de capacidad en función del perfil de los usuarios.

asociaciones de personas con discapacidad como hubiera soñado y crecer en este segmento sigue siendo uno de sus grandes retos de futuro.

En cambio, descubrieron que los turistas que viajan con bicicleta o con carrito de bebés valoran muy positivamente las instalaciones preparadas para la movilidad reducida del hostel. En general, la amplitud, la adaptabilidad del espacio y su comodidad son algunos de los puntos mejor valorados en las reseñas del hostel. Por otro lado, la limpieza también ha sido un aspecto muy apreciado, hasta el punto de que el hostel ha recibido premios por esta categoría –Premio al Establecimiento Más Limpio en 2012, otorgado por *hostelbookers.com*, y Mención de Honor de *hostelworld.com*.

Los usuarios han valorado muy positivamente la calidad del servicio, hasta el punto de que la cercanía del trato de la plantilla se ha consolidado como uno de los rasgos más característicos del hostel. En las reseñas de TripAdvisor y de otras plataformas *online*, los clientes han destacado la amabilidad de las personas que trabajan en el hostel y el trato recibido.

Dicha valoración ha sido muy importante para la ONG y ha demostrado que abrir el sector de los servicios hoteleros para la integración laboral de las personas con discapacidades fue una idea muy acertada por parte de Lantegi. Buena prueba de ello es que el hostel, gestionado al 100% por personas con discapacidad, fue incluido en 2014 en la *Guía Repsol* entre los diez mejores hostales del Estado, circunstancia que ha dado un gran impulso al BBK Bilbao Good Hostel.

Por otro lado, gracias al buen funcionamiento del hostel y a los reconocimientos que recibió por su servicio, la ONG vio que podría convertirse en una plataforma para formar a personas con discapacidad en los sectores del turismo y la hostelería. Realizando prácticas en el hostel, los seleccionados podrían aprender el oficio y posteriormente integrarse en otros equipamientos turísticos. Así, el BBK Bilbao Good Hostel podría convertirse en una academia donde ofrecer formación en hostelería para este colectivo.

Un hostel social

El BBK Bilbao Good Hostel es un moderno hostel urbano, completamente accesible para personas con discapacidad sensorial o movilidad reducida, con una capacidad para unas cien camas. Su razón de ser generar empleo para personas con diversidad funcional en los sectores del turismo y la hostelería, dos sectores en que, hasta el momento, estas personas no tenían prácticamente ninguna presencia laboral. El proyecto ha sido posible gracias a la colaboración entre la BBK, Lantegi Batuak y el Fondo de Solidaridad de los depositantes de BBK Solidarioa.

Las características principales del BBK Bilbao Good Hostel son:

- Innovación y emprendimiento "social". Se trata del primer hostel *low cost* gestionado al 100 % por personas con diversidad funcional y cuya misión social es la empleabilidad de este colectivo.
- Catalizador de nuevas oportunidades para las personas con discapacidad. Ofrece la posibilidad de que este colectivo trabaje en un sector hasta el momento inaccesible para dichas personas.

- Plataforma para la formación y el empleo de personas con discapacidad en un sector con potencial (hostelería y turismo). Permite que personas con discapacidad se formen y puedan optar posteriormente a otros empleos dentro del sector del turismo y la hostelería.
- Fomento del turismo accesible o adaptado. Se trata del primer hostel absolutamente adaptado para este tipo de usuarios.
- Motor de la regeneración de un barrio de Bilbao. Está ubicado en un barrio a las afueras de Bilbao, en una zona que se está dinamizando, gracias en parte al hostel.
- Reconversión a servicios de un espacio industrial de origen social (de la Obra Social de BBK). Ha dado una nueva vida a un edificio que había caído en desuso a raíz del traslado de las personas a otro centro.
- Colaboración entre ONL y empresa, desde el diseño del proyecto hasta su puesta en marcha. El proyecto ha podido ejecutarse en todas sus fases gracias a la alianza entre Lantegi Batuak y la BBK.
- Ejemplo de proyecto de banca ética. Gracias al apoyo económico recibido del fondo de solidaridad BBK Solidarioa.

El encaje

La alianza entre Lantegi Batuak y la BBK para hacer posible el hostel fue prácticamente natural para la ONG. La entidad bancaria ya había colaborado con Lantegi Batuak en muchos proyectos; por ello, Lantegi Batuak tenía claro que la BBK había de ser el primer socio potencial al cual tenía que presentar el proyecto. La obra social de BBK tiene más de cien años. Un siglo en que ha trabajado para aportar valor y cubrir parte de las necesidades sociales de Bizkaia. Además, la entidad lleva más de cincuenta años apoyando actuaciones y programas dirigidos específicamente al colectivo de las personas con discapacidad.

Entre los proyectos que ha impulsado para personas con discapacidad, se encuentra Iturlan, el primer taller ocupacional para personas con discapacidad de Bizkaia, que la entidad abrió en 1967 –en el mismo espacio que hoy ocupa el hostel. Cinco años más tarde, la BBK inició, en las afueras de Bilbao, el proyecto Ola, que consistía en un centro de educación especial para personas con discapacidad y que significó una mejora enorme para este colectivo, que hasta entonces no tenía ningún centro educativo adaptado a sus necesidades, de modo que pasaba su infancia y juventud en casa.

Años más tarde, a raíz de todos los aprendizajes acumulados y tras haber llevado a cabo ambiciosos programas de integración de las personas con discapacidad en la sociedad, la BBK se plantea la necesidad de seguir evolucionando en los equipamientos para este colectivo. La esperanza de vida de las personas con discapacidad ha aumentado y un porcentaje de ellas están envejeciendo, por lo que necesitan otros tipos de asistencia. Las familias de los discapacitados, por su parte, también van haciéndose mayores y constatan que cada vez es más importante dar a sus hijos posibilidades de integración laboral y de autosuficiencia.

Lantegi Batuak responde precisamente a esta nueva necesidad de empleabilidad por parte de los colectivos con discapacidad, como consecuencia de los cambios demográficos y del perfil de los mismos. En este sentido, la obra social de la BBK, en tanto que entidad comprometida desde hace cincuenta años con la discapacidad, es un aliado natural para una ONG como Lantegi Batuak, que se dedica a generar empleo para este colectivo de personas.

Por todo ello, cuando Lantegi Batuak se plantea abrir mercado en el sector del turismo mediante la creación de un hostel y se da cuenta de que necesita a un socio, el primer aliado en que piensa es la BBK. Y no se equivoca. La obra social de la entidad bancaria le da la solución que le permite desbloquear un proyecto muy interesante pero inviable económicamente para Lantegi Batuak.

Gracias al Fondo de Solidaridad de la BBK, la inversión de 3 millones de euros se puede reducir a la mitad. La obra social de la entidad bancaria otorga una subvención a fondo perdido de 1,6 millones de euros y Lantegi Batuak logra asumir el importe restante mediante préstamos. De esta forma, el hostel resulta viable económicamente. Tanto la BBK como Lantegi Batuak se sienten muy orgullosos de haber hecho posible el proyecto gracias a este fondo, “porque es dinero que proviene también de clientes con una inquietud social. Es decir, el hostel es absolutamente vizcaíno, porque proviene de fondos de personas de la provincia y de la propia BBK”, observa Txema Franco, director general de Lantegi Batuak

La solidaridad de los clientes de la BBK, que hacen viable la obra, también se extiende a otras personas. Así, una de las integrantes del Comité de Ética de BBK Solidarioa, una conocida decoradora de Bizkaia, se ofrece a realizar la decoración interior sin cobrar.

Los beneficios

La larga trayectoria de colaboración entre Lantegi Batuak y la BBK hace que los proyectos que emprenden juntos sean fáciles y beneficiosos para ambas organizaciones. La BBK, por su parte, valora enormemente lo sencillo y agradable que es trabajar con Lantegi Batuak. BBK lleva años realizando colaboraciones con diferentes entidades sociales y culturales porque contar con los agentes expertos en cada ámbito genera un mayor impacto entre los colectivos de beneficiarios.

Lantegi Batuak es la entidad experta en inserción laboral de personas con discapacidad en Bizkaia. Por ello, la BBK considera que “desarrollar con Lantegi Batuak proyectos en colaboración en el ámbito de la discapacidad intelectual es garantía de que el proyecto va a estar bien gestionado”, comenta Leire Aragón, directora de la Obra Social de la BBK.

La BBK cree firmemente en los proyectos de colaboración porque entiende que el *know how* de las entidades sociales y su experiencia producen un efecto multiplicador del impacto social positivo de los proyectos. “Gracias a la colaboración, los beneficios que generamos son mucho mayores que los que la BBK podría conseguir en solitario”.

Por su parte Lantegi Batuak, que también colabora con otras organizaciones, señala dos aspectos diferenciales y muy positivos de su alianza con la BBK para la creación del hostel. En primer lugar, la ONG valora enormemente que el proyecto se haya podido elaborar de forma conjunta. Es decir, la BBK no fue una evaluadora externa del proyecto, sino que se implicó en el proceso de toma de decisiones desde dentro, hasta el punto de que buscó la solución para hacerlo viable.

En ese sentido, todos los beneficios generados con el hostel –el empleo de doce personas discapacitadas, la formación de otros trabajadores y la posibilidad de que personas en sillas de ruedas o invidentes puedan visitar Bilbao a un precio asequible– han sido posibles gracias al apoyo de la BBK.

Por otro lado, Lantegi Batuak valora positivamente el hecho de que la BBK sea una entidad financiera, por los análisis pormenorizados que ha llevado a cabo sobre la rentabilidad y la viabilidad económica del proyecto, y también de la capacidad de la ONG para llevarlo a cabo. Los resultados positivos del análisis dieron como resultado la cesión del edificio durante treinta años y la aportación de 1,6 millones del Fondo de Solidaridad. Además lado, dieron a Lantegi Batuak la tranquilidad de que estaba realizando una inversión que sería viable para la entidad –y cuyo riesgo era asumible.

IV. Promover cambios locales o globales

Caso 9. GRI. Promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas
 GRI

Caso 10. Zaragoza, ciudad ahorradora de agua
 ECODES

Caso 11. Juntos por el empleo de los más vulnerables
 Fundación Accenture + Fundación SERES + Fundación Compromiso y Transparencia
