

## Resumen amplio

# Las cooperativas de solidaridad social portuguesas entre la recuperación y la resiliencia en el contexto de covid-19: resultados preliminares del Proyecto COOPVID

La crisis de la covid-19 ha planteado varios retos a todas las organizaciones en general y a las cooperativas de solidaridad social (CSS) portuguesas en particular. Sin embargo, los retos de las CSS son distintos a los de otras cooperativas debido a sus características específicas. Las CSS persiguen, principal o exclusivamente, una finalidad mutualista desinteresada o altruista denominada por el legislador “fines de solidaridad social”. La CSS cumple una clara misión de asistencia a situaciones de vulnerabilidad social y económica, basándose en un paradigma de intervención social, plasmando valores de altruismo y solidaridad, contribuyendo a la aplicación de los derechos sociales, lo que queda claramente recogido en el concepto legal. Por lo tanto, es vital estudiar los desafíos e impactos de la covid-19 en la CSS y entender cómo han reaccionado y se han adaptado a este entorno tan perturbador. Con este objetivo, el proyecto COOPVID surgió como un estudio interdisciplinario sobre el impacto de la covid-19 en las CSS portuguesa. Otros estudios que se han llevado a cabo con objetivos similares se limitan, sin embargo, a diferentes periodos pandémicos, por lo que presentan conclusiones distintas, ya que la evolución de la pandemia es diferente en cada ocasión. Además, no pueden considerarse que los estudios sean definitivos, ya que la covid-19 sigue avanzando. Nuestro estudio está más actualizado, ya que las entrevistas se realizaron un año después del inicio de la pandemia, por lo que esperamos tener un resultado más maduro, debido a un marco temporal más amplio para el análisis.

El objetivo principal de este trabajo es entender cómo las cooperativas han respondido a los desafíos planteados por la pandemia en términos de servicios prestados, gestión de recursos humanos, gestión de los recursos financieros y transformación digital.

Para ello se realizaron once entrevistas a once CSS entre el 22 de marzo y el 23 de abril de 2021. Se utilizó un método de muestra de conveniencia. Se seleccionaron las CSS para que fueran lo más diversificadas y representativas posible. Todas las entrevistas se programaron previamente con cada entrevistado y se realizaron en línea a través de la plataforma ZOOM. Las entrevistas se grabaron y se transcribieron posteriormente. Además, se realizó un análisis de contenido temático de los datos recogidos. En este documento se presentan los resultados obtenidos a partir de estas entrevistas exploratorias y se discuten dichos resultados.

El análisis de las entrevistas muestra que, bajo la presión de la pandemia, las cooperativas han podido adaptarse rápidamente y continuar con su misión a pesar de las primeras dificultades encontradas en una situación nueva y desconocida. Las adaptaciones han sido posibles gracias a los cambios legales en la ley de organización del trabajo: el gobierno portugués creó un apoyo financiero excepcional y temporal destinado a mantener los puestos de trabajo, denominado despido simplificado, un régimen de teletrabajo obligatorio independientemente de la relación laboral, programas de apoyo financiero, como en el IVA, y otras flexibilizaciones fiscales, y modificó la ley para que las asambleas generales de las cooperativas que debían producirse por imposición legal o estatutaria pudieran celebrarse hasta el 30 de junio de 2020, y por medios telemáticos.

El análisis de las entrevistas muestra la crisis pandémica de la covid-19 como un periodo de aprendizaje, superación y ajuste de las metodologías de intervención en los servicios prestados por las cooperativas. Se encontraron enseñanzas y estrategias en los discursos de los entrevistados. Se percibió la falta de preparación para el nuevo fenómeno, la inseguridad y la necesidad de adaptarse a las nuevas demandas. En cuanto a las estrategias, las cooperativas han podido hacer frente a los retos mediante la comunicación a distancia por teléfono, correo electrónico y videollamada. La intervención ha consistido principalmente en el seguimiento y apoyo psicosocial, el apoyo a las actividades escolares y la identificación de las necesidades alimentarias y sanitarias, con la consiguiente mediación y articulación con los servicios pertinentes. Sin embargo, la falta de recursos tecnológicos o el analfabetismo digital de los beneficiarios han sido obstáculos para este nuevo modelo de comunicación.

Las cooperativas han tomado medidas drásticas de gestión de recursos humanos para ajustarse a la situación extrema que surgió de la pandemia de la covid-19. Según los entrevistados, la necesidad de reorganizar el trabajo ha sido un problema urgente, en particular en lo que respecta a: 1. la organización de los equipos, 2. la contratación, 3. las estrategias específicas (despido y teletrabajo) y 4. la multifuncionalidad. Además, ha sido necesario formar al personal en materia de salud y seguridad y, a medida que evolucionaba la digitalización, en temas de información y nuevas tecnologías. Por último, la actitud de los empleados ha sido crucial para superar las dificultades. Su capacidad de adaptación en esta situación extrema ha sido muy alta; la cultura de participación en la vida de la organización, poniendo sus habilidades a disposición de la cooperativa, ha sido una actitud clave en este contexto.

En cuanto a la gestión de los recursos financieros, las cooperativas han tenido que adaptarse a las nuevas necesidades introducidas por la pandemia, exigiendo un esfuerzo financiero adicional o incluso un cambio en los planes de inversión. Además, se ha producido un aumento de los gastos relacionados con los equipos de protección personal y el material de desinfección en general, la contratación de personal debido a la creación de equipos de refuerzo, y el aumento de la demanda de servicios sociales prestados por la organización.

Las cooperativas se han visto obligadas a cambiar sus procesos organizativos habituales y a apoyar a sus socios. Como resultado, han incorporado rápidamente las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en varias áreas. La pandemia ha acelerado la adopción de la tecnología digital. Como resultado, observamos la incorporación de las TIC en varias áreas de

las cooperativas. Del análisis de las entrevistas surgieron cuatro dimensiones clave: 1. Digitalización de los procesos: las CSS se vieron obligadas a comprar TIC para apoyar sus actividades principales y garantizar el cumplimiento de su misión; 2. Uso de las TIC: que por parte de las CSS se encuentra en diferentes fases; las CSS que trabajan con ancianos y personas con limitaciones cognitivas están por detrás de los que trabajan con niños y jóvenes, lo que se debe a una mayor alfabetización tecnológica del público objetivo; 3. Teletrabajo: las cooperativas, al igual que otras organizaciones, han tenido que cumplir con esta imposición legal, y la compra de tecnologías y la formación del personal han sido los principales retos. El uso de las tecnologías en el teletrabajo ha alterado los horarios de trabajo. Las tareas ya no están condicionadas al “horario de trabajo”, lo que repercute en la vida familiar y social; 4. Relación institucional: debido a las dificultades tecnológicas, las asambleas generales de las cooperativas se pospusieron o se celebraron a través de videoconferencia, utilizando Zoom o Teams. La situación de la pandemia ha demostrado que las reuniones de trabajo podían celebrarse sin necesidad de desplazarse. Como resultado, ha aumentado la asistencia a las reuniones con los cooperativistas o a las reuniones generales celebradas por videoconferencia.

La pandemia de la covid-19 ha desencadenado cambios rápidos y una gran capacidad de adaptaciones para hacer frente a las restricciones necesarias, debido a las preocupaciones por la salud pública, la importancia del trabajo físico y la necesidad de que los empleados cumplan la misión de sus cooperativas (educación especial; apoyo a niños, ancianos y necesidades especiales; pobreza y reintegración). La naturaleza del trabajo y las limitaciones de los clientes (físicas, económicas, educativas) han sido a menudo impedimentos para el trabajo a distancia.

Los resultados del análisis de las once entrevistas ponen de manifiesto la concentración en el cumplimiento de la misión de la Cooperativa: no estaba en cuestión, había que hacerlo. Las nuevas directivas legales y sanitarias permanentes del Gobierno han obligado a los dirigentes a reorganizar la estrategia de la Cooperativa. La actitud, la disponibilidad y la multifuncionalidad del personal han permitido llevar a cabo esta reorganización.

El proyecto COOPVID sigue en marcha. De los próximos trabajos surgirán nuevos conocimientos: una encuesta aplicada a las CSS y diferentes grupos de discusión que se llevarán a cabo para debatir las necesidades, estrategias y recomendaciones del sector.