CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, nº 19 extraordinario, octubre 1995, pp. 141-146

Cooperativas de Trabajo Asociado: Servicios sociales integrados, S. Coop. Ltda.

CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa
ISSN: 0213-8093. © 1995 CIRIEC-España
www.ciriec.es www.uv.es/reciriec

SERVICIOS SOCIALES INTEGRADOS S.COOP. LTDA.

NOMBRE DE LA EMPRESA:	SERVICIOS SOCIALES INTEGRADOS S.COOP. LTDA.
SECTOR ECONÓMICO :	SERVICIOS SOCIALES
ACTIVIDAD QUE DESARROLLA :	SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO-SAD-
FECHA DE CREACIÓN :	DICIEMBRE DE 1.986
DOMICILIO SOCIAL :	BUENOS AIRES 13, SEGUNDO, IZ. BILBAO
SOCIOS :	315
TOTAL PLANTILLA :	355
FACTURACIÓN AÑO 1.994 :	679 MILLONES
EXPORTACIÓN:	NINGUNA

1.- Presentación

SERVICIOS SOCIALES INTEGRADOS S. COOP. LTDA. es una iniciativa empresarial en el mundo de los Servicios Sociales que nace en diciembre de 1.986, apoyada por el área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Bilbao, como soluciión al problema existente - en aquel momento- respecto a las Auxiliares Domiciliarias que trabajaban en el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).

El 2 de enero de 1.987, 35 de las 240 auxiliares en activo se entusiasman con el proyecto empresarial y comienza su andadura la cooperativa con el compromiso de absorber a la totalidad. En el plazo de 2 años y de forma gradual se cumple este punto a la vez que se trabajo intensamente en la Formación Profesional y en la elaboración de la propuesta a presentar en el Concurso Público -enero de 1.989-, con las suficientes garantías de calidad prar el Servicio y preparación minuciosa del Presupuesto de explotación como herramienta de control de nuestro desarrollo.

A la fecha da trabajo, establece a 355 personas y en periodo vacacional llegamos a superar las 450 personas de alta en la empresa.

Desde el SAD podemos y debemos realizar un servicio integral al anciano/a . En un reto de implicación, flexibilidad y creatividad en la empresa.

2.- Producto, objetivos y política de mercado

PRODUCTO.- Nuestro producto, Ayuda a Domicilio (SAD), es un servicio comunitariode caracter social que, mediante personal preparado y supervisado, ayuda a nivel preventivo, educativo y asistencial a familias y personas con dificultades para mantener o restablecer su bienestar físico, social y afectivo y conseguir que pedan continuar viviendo en si hogar y/o entorno mientras sea posible y conveniente.

OBJETIVO GENERAL DEL SERVICIO es prevenir los ingresos en instituciones, mantener a los beneficiarios integrados en su medio, aumentar su calidad d vida y su autonomía personal. El SAD se caracteriza por ser un servicio público, polivalente y social, en cada caso se adapta a las características y necesidades del usuario y se presta en el propio domicilio.

POLITICA DE MERCADO.- Tenemos un único cliente, el Ayuntamiento de Bilbao, con los riesgos que implica. Unas de nuestras preocupaciones y retos es diversificar la oferta de servicios - se ha realizado un proyecto de viabilidad de residencia multiasistencial para abrir nuestra propia residencia- y ampliar nuestro mercado. Nos hemos dirigido al cliente particular pero el coste del producto dificulta la venta al usuario directo, máxime teniendo en cuenta la situación actual del mercado laboral .

3.- Organigrama empresarial

Desde el 24 de junio de 1.993 en Euskadi tenemos una nueva ley de Cooperativas. Esta ley nos ha obligado a la adaptación de nuestros estatutos sociales. En el presente año se ha realizado un trabajo intenso y extenso para:

1- Formarse en los términos de la nueva ley.
2- Elaboración de una propuesta de nuevos estatutos sociales.
3- Exposición, debate y resolución de dudas entre todos/as los/as socios/as = 2 hombres y 313 mujeres.
4- Presentación definitiva, por el Consejo Rector- para su aprobación- a la Asamblea General Ordinaria de los nuevos estatutos sociales que regulen nuestra actividad empresarial.

Se han aprovechado todas las oportunidades de esta Ley, incluir nuevas figuras de socios, como colaboradores, inactivos y de duración determinadas y también la creación de nuevos óganos sociales que favorecen la participación en la gestiòn, COMISION DE VIGILANCIA Y COMITE DE RECURSOS.

4.- Cultura de la cooperativa

Vamos a intentar plasmar los logros y rasgos distintivos que definen nuestra política de recursos humanos y en qué se ha materializado nuestro esfuerzo de trabajo e inversiones y cuales son los retos o desafios de futuro.

1- Que todas las personas que integran la cooperativa se sientan enganchadas en el proyecto,

se orienten a lograr un buen resultado final y una ventaja común para todas/os, para sí y para el servicio.

El esfuerzo se hace para intentar que cada adscripción tenga una buena ración de sentimiento y se estimule la corresponsabilidad, sin despertar más espectativas de las que pueda dar, es una aventura común, con la posibilidad de ejercer una influencia social. Se trabaja con la formación cooperativa.'

2- Formación Profesional.- El trabajo de una Auxiliar Domiciliaria se desrrolla en el marco del hogar - de otra persona- y se concreta en la realización de unas tareas, mayoritariamente domésticas, poco valoradas a nivel social y donde no se le reconoce una dificultad en la ejecución, pues parece que de forma espontánea todos sabemos fregar, coser, cocinar, atender a las personas con limitaciones físicas y psíquicas, ancianas, ... Que nicluso no se le reconoce el valor de uso que un menú tiene en el restaurante próximo, cuanto menos los conocimientos culinarios y de nutrición para la elaboración, presentación, cálculo presupuestario para la compra, esfuerzo para el cambio de hábitos alimentarios, que debe realizar una profesional.

¿ Pero se entiende el valor añadido que en el modo de producir esa comida tiene una profesional y que se logra a través de la comunicación, de la ternura, de la confianza con el usuario del servicio ?
Nuestro producto es un servicio social y cuando entramos en un hogar a cuidar a otra persona, sin ayudas tecnológicas, indefensas ante los riesgos, son los valores intangibles de la profesionalidad los que llenan de significado ese producto.

Son estos riesgos los que nos preocupan y es a través de la formación como se intenta educar para adecuar las estructuras mentales a lo cotidiano y prevenir. Cuidar de una misma para poder cuidar del otro/a.

Una de las carencias sentidas - y una reivindicación- es la no existencia de Formación Reglada. Nuestra empresa es CENTRO HOMOLOGADO por el Gobierno Vasco para impartir el curso de 200 horas - para trabajadoras /es en activo - que la Dirección de Bienestar Social - dl propio gobierno - ha programado en sus contenidos, como formación básica para realizar esta profesión.

El DIPLOMA lo extiende el Departamento de Justicia, Economía, Trabajo y Seguridad Social. También hemos colaborado con el INEM, en cursos del mismo contenido, para trabajadoras en paro y con el compromiso de contratación. El 95 % de los /as trabajadores de la Cooperativa tiene este curso básico.

El departamento de FORMACION es para Servicios Sociales Integrados. el núcleo y soporte fundamental para poder seguir desarrollándonos como empresa y avanzar en la idea matriz de

nuestra cultura empresarial : "mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios-clientes a partir de la autoestima y cualificación profesional del auxiliar domiciliario".

Por eso se cuida la formación integral con cursos de autoestima " yo persona yo mujer" de ' gimnasia correctiva", de " influencia del estrés en la salud de la mujer", de " movilización de cargas", de " cocina", y otras actividades puntuales.

Paralelamente se trabaja en la formación de la mano de obra indirecta, abarcando todas las materias necesarias para conseguir una gestión eficaz.

Toda la formación se ha realizado después de un diagnóstico de necesidades y un plan de formación elaborado por nuestra empresa de asesoramiento -que es a su vez una cooperativa- En estos momentos se ha encargado a una empresa especializada en formación de profesionales de los servicios sociales, que realice un plan para " auditar la ya impartida ,y reelaborar nuestro plan - si procede- con proyectos de futuro, después de recoger las demandas de todas/os las/os profesionales, y teniendo en cuenta, a la vez, que al consolidarse el Servicio, evoluciona la demanda social. Debemos saber escuchar esa " voz" que nos ayudará a dar contenido a los aspectos cualitativos de nuestro PLAN DE GESTION, por eje. este año queremos explicitar ¿qué queremos ser ? ¿ qué queremos hacer ? y para quien o para quienes vamos a trabajar.

5.- Relaciones con otras empresas

Estamos activas en el Sector. Se mantienen conversaciones con las empresas prestadoras del SAD de la provincia en torno a la elaboración de un convenio del Sector, también participan los sindicatos. Intercambio de conocimientos, formación, planes con otros/as trabajadores/as. Contactos con políticos y técnicos de los Servicios Sociales de la administración. Para concretar todo este trabajo y dar a conocer a la sociedad la finalidad y necesidades a las que responde el SAD y los problemas con los que se encuentra, la cooperativa ha organizado unas Jornadas a celebrar en Octubre próximo, aquí en Bilbao, con el objeto de debatir y consensuar las claves de este servicio y la finalidad de contribuir a la dignificación de la profesión en un primer bloque y otro relacionado con la gestión. Se publicarán las conclusiones y se ha programado también la evaluación del proceso y de los resultados.

Para concluir y centrar nuestra situación en el mercado, conviene aclarar que en la Comunidad Autónoma Vasca corresponde a los Ayuntamientos ejecutar el SAD : detectar las

necesidades existentes, coordinar los recursos, valorar y resolver las solicitudes, y decidir la fórmula de gestión y contratación más idónea, que habitualmente se adjudica mediante concurso público.

Esto implica que cada cierto tiempo - según el período de la concesión - existe una inseguridad para la empresa, que debemos minimizar con otros proyectos empresariales. Se ha ofertado al SAD viajes-vacaciones con ancianos del propio servicio pero cuyo perfil no es el que se apunta a los programas del INSERSO sino que se dirige a personas con muchas limitaciones. En mayo de este año, con 100 ancianos, hemos pasado un mes en Salou -es nuestro tercer viaje-. Ha sido tan positiva la experiencia que -después de autorizado el presupuesto y plan- en Octubre se ejecutará el cuarto viaje-estancia. ¿ Podemos formalizar una línea de producto dirigido al Ocio y Tiempo Libre de nuestros ancianos más necesitados? Otro reto.

Debemos destacar que se ha superado la prueba de quienes ponían en duda nuestro futuro. La empresa nace con la voluntad principal de conservar los puestos de trabajo y al estar gestionadas por las trabajadoras, sin ninguna formación empresarial y no toda la cualificación deseable, surge la interrogante de ser poco eficaces.

Quizás el ser conscientes de estas limitaciones no exigía debatir los planes y presupuestos económicos -siempre ajustados- y buscar la empresa asesora que supliera, mediante la contratación de sus servicios esas carencias. Este ha sido uno de nuestros grandes aciertos y con ellos hemos trabajado para ser hoy una empresa con CREDIBILIDAD y ESTABILIDAD ECONOMICA. Los fondos propios superan los 300 millones.

Nuestro mensaje es implicar a la sociedad en general y las Instituciones y al mundo de la economía social en particular, para que empresas como la nuestra permanezca en el mercado. Estamos muchas personas atentas para que no se produzca una " mala gestión", por eje. desde hace 4 años y de forma voluntaria, se realiza la auditoría de la misma, por una empresa externa e independiente de la asesoría. Tenemos ,además, muy claro que es importante ser las primeras en iniciativas y después ser las mejores; pero podemos desaparecer con argumentos económicos planteados por otras empresas, cuya estrategia está orientada por el cálculo del poder político y del dinero y en sus objetivos no primen especialmente las metas sociales.