



Universidad de Jaén

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

ECONOMÍA SOCIAL Y COOPERATIVISMO

María de Las Nieves Lozano Campos

Junio, 2014

RESUMEN

El presente trabajo presenta un Estudio de Caso único sobre una empresa: *Residencia de Mayores Fuente de la Peña Sociedad Cooperativa Andaluza*. En primer lugar, se justifica el trabajo a realizar, se define el objetivo de la investigación y se define la metodología del estudio. El trabajo continúa con un análisis tanto de lo que es un estudio de casos, como del análisis de una sociedad cooperativa de consumidores y usuarios. Posteriormente se presenta el estudio de casos, terminando con unas conclusiones y la bibliografía que sustenta dicho trabajo.

PALABRAS CLAVES: estudio de caso único, metodología, investigación, cooperativa de consumidores y usuarios, cooperativismo.

ABSTRACT

This paper aims to introduce a case study about the current state of affairs of the “Residencia de Mayores Fuente de la Peña S. Coop. And.” First of all, the work to be done is justified, its main objective is defined and the methodology of the study is dealt with. After that, it will be continued with an analysis of both what a case study is and what a cooperative society consists of. Moreover, the already mentioned case of study is presented, finishing with the conclusions and the bibliography used in order to compile all the required information.

KEY WORDS: case study, methodology, researching, consumers and users cooperative company, cooperativism.

ÍNDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN	5
2. TEORÍA.....	6
2.1. LA INVESTIGACIÓN Y EL ESTUDIO DE CASO ÚNICO.....	6
2.1.1. DEFINICIÓN DE CASO DE EMPRESA.....	6
2.1.2. REVISIÓN HISTÓRICA DEL MÉTODO DE ESTUDIO DE CASOS	7
2.1.3. VERTIENTES Y MODALIDADES.....	8
2.1.4. PROCESOS EN LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE CASOS	10
2.1.5. TÉCNICAS PARA LA RECOGIDA DE DATOS	11
2.1.6. PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS. LA TRIANGULACIÓN.....	16
2.2. COOPERATIVAS CONSUMIDORES Y USUARIOS.	18
2.2.1. DEFINICIÓN	18
2.2.2. REVISIÓN DE LOS PUNTOS MÁS SOBRESALIENTES DE LA LEY 14/2011 DE 23 DICIEMBRE SOCIEDADES COOPERATIVAS ANDALUZAS, QUE AFECTA A LAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	19
2.2.3. VENTAJAS DE LAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	27
3. OBJETIVO.....	28
4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
5. ESTUDIO EMPÍRICO. CASO COOPERATIVA CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	29
5.1. NACIMIENTO DE LA IDEA	29
5.2. HISTORIA	30
5.3. APORTACIONES AL CAPITAL	35
5.4. ESTRUCTURA.....	36
5.5. ÓRGANOS SOCIALES.....	38
5.6. SERVICIOS PRESTADOS E INSTALACIONES	38
5.7. LOS SOCIOS	40
5.8. PRINCIPALES PREOCUPACIONES.....	42
6. CONCLUSIONES.....	43
7. BIBLIOGRAFÍA.....	45
8. ANEXOS.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 ASISTENTES AL ACTA DE LA ASAMBLEA CONSTITUYENTE	31
TABLA 2 PRECIO SOCIO.....	40
TABLA 3 PRECIO ESTANCIA TERCEROS	40
TABLA 4 PRECIOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SEGÚN NECESIDADES TERCEROS.....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ESTRUCTURA DE LA SOCIEDAD COOPERATIVA FUENTE DE LA PEÑA SCA	37
FIGURA 2 TERRAZA SOLARIUM.....	47
FIGURA 3 TERRAZA SOLARIUM.....	47
FIGURA 4 SALA DE JUEGOS.....	47
FIGURA 5 SALA DE JUEGOS	48
FIGURA 6 COCINA	48
FIGURA 7 SALÓN MIRADOR	48
FIGURA 8 COMEDOR.....	49
FIGURA 9 COMEDOR.....	49
FIGURA 10 BIBLIOTECA.....	49
FIGURA 11 FISIOTERAPIA	50
FIGURA 12 CAPILLA	50
FIGURA 13 PELUQUERÍA	50
FIGURA 14 APARTAMENTOS	51
FIGURA 15 APARTAMENTOS	51
FIGURA 16 APARTAMENTOS	51
FIGURA 17 APARTAMENTOS PERSONALIZADOS	52

1. INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Fin de Grado es un análisis, tanto cualitativo como cuantitativo, del estudio de caso único de una empresa a lo largo de un periodo de tiempo: Sociedad Cooperativa Fuente de la Peña, SCA.

Para la redacción del método de estudio de un caso único, en primer lugar, se han utilizado fuentes secundarias, esto es, se han analizado libros, artículos y otra bibliografía como legislación e información en web que se han dividido en dos partes principalmente. La primera de estas partes, explica el estudio de caso como un método de investigación, tratando de aclarar diferentes conceptos que se han considerado importantes. En el segundo apartado, nos centramos en las Cooperativas de Consumidores y Usuarios.

Con la información secundaria se procedió a la redacción de dos entrevistas con diferentes preguntas para realizárselas tanto al primer presidente de la Residencia de Mayores Fuente de la Peña S.C.A., como al actual. Han sido dos periodos de tiempo muy diferentes, con problemáticas diferentes. Por ello, se consideró imprescindible realizar la entrevista a los dos presidentes de la sociedad cooperativa citados en el párrafo precedente.

El tercer paso a dar, fue la realización de las entrevistas mencionadas anteriormente. Para ello se concertaron telefónicamente y acudimos al lugar donde nos indicaron para desarrollarlas cara a cara.

Una vez realizadas las entrevistas, se procedió a transcribirlas. Con la información obtenida de las entrevistas, junto con información secundaria, los estatutos de la cooperativa, informes, memorias y otros documentos, se procedió a redactar el caso.

La justificación de este trabajo es la de estudiar una realidad que puede ser de utilidad para la sociedad. En la actualidad estamos viviendo la realidad de que las residencias de mayores son caras y cada vez más son las personas que necesitan de este servicio. El tipo de vida de la sociedad en la que vivimos y la incorporación de la mujer al puesto de trabajo han provocado, entre otras causas la necesidad de generar empresas que presten servicios de cuidado tanto para la población infantil como para la población “mayor” y dependiente.

Una residencia en régimen de cooperativa, reduce este problema debido a que en comparación con otras residencias, resultan más económicas para sus socios. Además, son dirigidas por los

mayores democráticamente, con lo que muchos de los problemas que se plantean con otras fórmulas de empresa para prestar los mismos servicios se eliminarían.

Con este trabajo pretendemos mostrar que la creación de sociedades cooperativas de consumidores y usuarios para prestar servicios a personas mayores o con dependencia son formas jurídicas válidas para que la sociedad actual se pueda autoproporcionar servicios que las diferentes administraciones públicas no pueden implantar.

2. TEORÍA

2.1. LA INVESTIGACIÓN Y EL ESTUDIO DE CASO ÚNICO

2.1.1. DEFINICIÓN DE CASO DE EMPRESA

Para introducir este apartado, vamos a comenzar con una breve definición del “caso único”. A continuación, presentaremos varias definiciones del estudio de caso según distintos autores.

Según López-Barajas (1995) la significación etimológica de la investigación se refiere a la indagación de una cosa. Afirma que la investigación a su vez, puede realizarse en tres niveles diferentes: básico o fundamental (cuya finalidad es el desarrollo de teorías), operativo o tecnológico (su objetivo es la resolución de problemas), y en la acción (mejora de la práctica).

La virtualidad positiva de la metodología del caso es que propicia un acercamiento entre teoría y práctica, más exactamente, permite integrar, a través de sus diferentes vertientes y modalidades, los tres niveles indicados. La etimología de un término es la genealogía del mismo, supone el conocimiento de su origen. Pues bien, en este sentido la voz "caso" significa "acontecimiento, suceso" (López-Barajas, 1995). Para López-Barajas (1995), la investigación del caso único, es el estudio que puede realizarse en un momento determinado (estudio transversal), o a través de un período de tiempo (estudio longitudinal), tratando así de tomar al individuo, sujeto o unidad social como un universo de investigación.

Existen diversos puntos de vista acerca de la definición del estudio y análisis de casos. Esta confusión resulta elocuente al contemplar algunas de sus definiciones más conocidas. Wilson (1977) define el estudio de caso como el proceso que intenta la descripción y análisis de algún objeto en términos de calidad y complejidad a través de un periodo de tiempo; Walker (1986) lo define como un examen de una instancia en acción; según Becker (1968) consiste en llegar a la comprensión que subyace en el caso objeto de estudio.

Según Cohen (1990) el investigador del estudio de casos observa las características de una unidad individual para interpretar el fenómeno que constituye su ciclo vital, que en definitiva consiste en la búsqueda de la discusión y el análisis de un problema real.

Según Martínez (2011) el estudio de caso es una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares, la cual podría tratarse del estudio de un único caso o de varios casos, combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teoría.

Con todo lo anterior expuesto podemos concluir que para unos autores, el estudio podría ser único o de varios casos, que en función del tiempo empleado en el estudio, podríamos hablar de un estudio en un momento dado o en un intervalo de tiempo, y que los datos obtenidos pueden ser de tipo cuantitativo, cualitativo o de ambos tipos al mismo tiempo.

En el presente trabajo, estudiamos un único caso durante un periodo de tiempo y con datos tanto cualitativos como cuantitativos.

2.1.2. REVISIÓN HISTÓRICA DEL MÉTODO DE ESTUDIO DE CASOS

Según Anguera (1987) el estudio de casos ha formado parte de las disciplinas médicas y también del derecho, además de ser muy importante, en antropología, psicología, sociología, dirección de empresas (con propósitos didácticos), trabajo social y ciencia política.

Con objeto de propiciar "luces" para la innovación curricular, la integración, el estudio de las matemáticas modernas, e información a los responsables políticas para el establecimiento de reformas educativas. Según el mismo autor, también cabe hacer referencia a estudios que son limítrofes con el estudio de casos y que, a veces, propician ciertas confusiones: hablamos de los estudio de campo, etnográficos, exploratorios, observación participativa, generación de hipótesis, indagación naturalista (estudio de significados), fenomenológica, etc.

Al realizar una aproximación histórica, Anguera (1987) nos afirma que la metodología del caso, de alguna manera ya se usa en los tiempos medievales, al tratar "el caso", o "el ejercicio práctico" para la resolución de problemas reales. Pero en cuanto a los antecedentes más inmediatos los encontramos a comienzos del siglo anterior. Será la "Business School" de la Universidad de Harvard, quien sistemáticamente aplique esta metodología.

2.1.3. VERTIENTES Y MODALIDADES

Becker (1968) defiende que en esta metodología se dan las dos vertientes clásicas, la primera de ellas es la vertiente didáctica, la cual se relaciona con la intervención, y la segunda es la heurística, relacionada con la investigación. Se emplea para el aprendizaje de la toma de decisiones, para la formación de adultos, ("training-groups") y como procedimiento de evaluación o investigación (dimensión heurística). Esta es la primera diferenciación que es necesario hacer, ya que el estudio de casos se utiliza como técnica de enseñanza y, también, como técnica de investigación, por lo que hay que decir, que no es lo mismo "estudio de casos" que "trabajo de casos". Las metas de estudios de casos son llegar a una comprensión de los grupos o instituciones objeto de estudio, y al mismo tiempo, desarrollar las afirmaciones teóricas generales sobre las regularidades en la estructura y procesos sociales (Becker, 1968). Diferenciaremos por tanto "estudio de casos" para la vertiente didáctica (formativa), de la "investigación de caso único" correspondiente a la dimensión heurística. A continuación analizamos cada una de estas vertientes metodológicas.

2.1.3.1. EL ESTUDIO DE CASOS

Pérez (1993) relaciona el estudio de casos con el análisis de una situación real, que implica algún problema específico. Recoge de forma descriptiva el estado de la cuestión. Se evitan juicios de valor en su presentación. Nos dice que el estudio de casos puede hacerse individual o colectivamente, sujetándose en todo momento a la redacción del mismo, sin interpretaciones previas, de las que no se disponen de datos. Es la descripción de una situación en la que se pone de relieve que "alguien" o "algunas personas" tienen que decidir o actuar (o dejar de actuar), lo que implica también una decisión y para cambiar en todo, o en parte o, incluso, mantener la situación que se describe" (Pérez, 1993).

Por otro lado, Andrés (1980), explica que se trata de una modalidad de aprendizaje para la formación profesional en todo el ámbito de las ciencias humanas que consiste en estudiar, en el transcurso de una larga sucesión de encuentros, las situaciones-problemas concretas presentadas con sus detalles reales para provocar, a partir del análisis de cada caso, una toma de conciencia concreta y realista; una conceptualización experiencial y una búsqueda de soluciones eficaces. De este modo, dicho autor propone el método del caso tanto para la formación, el diagnóstico, como para la decisión en el campo de los problemas humanos.

Un estudio de casos es " la historia de una situación de la vida real que ha sido enfrentada por ejecutivos dentro del contexto ambiental en que se desenvuelven. Incluye no sólo hecho, sino

también opiniones y prejuicios que comúnmente rodean y complican la labor del ejecutivo" (Shulman, 1970).

Un procedimiento de desarrollo puede seguir las siguientes fases según Lombard (1969):

- a) Descriptiva: ¿Que hizo el señor X?
- b) Hipotética: ¿Qué debió hacer?
- c) Conjetural: ¿Qué hará?
- d) Personal: Usted ¿qué habría hecho?
- e) Normativa: ¿Qué debería haberse hecho?
- f) Progresiva: ¿Qué hacer con la situación actual?

2.1.3.2. LA INVESTIGACIÓN DEL CASO ÚNICO

Para López-Barajas (1995) el estudio de casos, en este último sentido, se refiere al modelo N=1, que tal como se indica, el universo que se investiga es el unidad, o sea, lo que se denomina "estudio de caso único". Los campos de conocimiento han ido sumándose a la modalidad de estudio. El estudio de caso único, en el ámbito de la investigación pedagógica, ha ido creciendo en importancia: diagnóstico de dificultades de aprendizaje, orientación personal y escolar, alumnos con dificultades especiales, etc. (López-Barajas, 1995).

Los criterios básicos de muestreo de casos según este autor pueden ser:

- a) Extremo o desviado
- b) Típico
- c) Crítico
- d) Políticamente importante
- e) Conveniente

Otros modos o criterios pueden ser: examen de casos, instancias o elementos de una población relevante; evaluar grupos relevantes de un universo dado; cada participante selecciona o nomina a otro; selección de casos extremos; caso típico; casos excepcionales; casos con reputación excepcional; caso ideal; casos comparables; etc. (López-Barajas, 1995).

2.1.4. PROCESOS EN LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE CASOS

Dadas las dos vertientes claramente definidas (didáctica y heurística) procederemos a ofrecer dos modelos, uno para cada modalidad de las señaladas, enumerando en cada uno de ellos, una representación simplificada del camino a seguir.

En primer lugar, analizamos las fases del estudio de casos y, en segundo lugar, la propuesta para la investigación a través del estudio de casos que hace Pérez-López (1973).

2.1.4.1. ETAPAS DEL PROCESO DE ESTUDIO DE CASOS

Las etapas a seguir pueden ser las siguientes:

- a) Selección del caso.
- b) Distribución y lectura personal.
- c) Recabar informaciones complementarias.
- d) Deliberación acerca de las decisiones a tomar.
 - Decisión personal, redacción escrita.
 - Trabajo en equipo. Conclusiones preliminares.
 - Puesta en común general.
- e) Discusión general. Establecer conclusiones y analizar consecuencias.
- f) Conceptualización fundamentación de los problemas estudiados. Orientados por el profesor.
- g) Programa de implementación y seguimiento.
- h) Valoración y retroinformación.

2.1.4.2. ETAPAS DEL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN DEL CASO ÚNICO

Finalmente, este autor nos indica que los pasos a seguir en esta modalidad de estudio, podrían ser: elección de la unidad de análisis, determinar las categorías (funciones y relaciones) a observar, determinar la modalidad de las entrevistas (abierta, semiestructurada, o estructurada), identificar otras pruebas o datos que se consideren relevantes en función de los objetivos del estudio (es muy importante la perspectiva subjetiva del sujeto), interpretación cualitativa, y conclusiones.

Proponemos el siguiente modelo para la investigación a través del estudio de casos:

- a) Fundamentación y justificación teórica

- b) Selección y especificación del caso (unidad de análisis; está en función del problema estudiado):
- Persona.
 - Programa.
 - Institución.
 - Grupo social.
- c) Especificación de las categorías de análisis.
- d) Técnicas de recogida de datos.
- Entrevistas.
 - Observación participante.
 - Documentación.
- e) Análisis de los datos: Triangulación
- Fiabilidad y validez. Credibilidad.
 - Valoración ética.
 - Redacción de informes. Conclusiones.

2.1.5. TÉCNICAS PARA LA RECOGIDA DE DATOS

En este apartado, debemos aclarar, antes de pasar a definir las diferentes técnicas para la recogida de datos, que es necesario diferenciar entre el análisis cualitativo y el análisis cuantitativo.

Según Ratcliffe (1983) los llamados datos cualitativos se consideran que se representan por palabras o imágenes, y los datos "cuantitativos" se consideran a los que se representan de forma numérica. A pesar de lo anteriormente expuesto, este autor nos dice que esto no es exacto, si no que: "Los números, las ecuaciones y las palabras configuran similares propiedades: ellos son todos abstractos, simbólicos representaciones de la realidad, pero ellos no son la realidad misma".

El dato cualitativo consiste en "un detallado de descripciones de situaciones, eventos, gente, interacciones y conductas observadas; anotaciones directas desde la gente, desde sus experiencias, actitudes, creencias y pensamientos; y documentos, correspondencia, grabaciones y casos históricos (Patton, 1980).

Según Versiera (2010) los objetivos principales de la investigación cuantitativa son crear y probar hipótesis, mirar la causa y el efecto y hacer predicciones científicas, a diferencia de la

investigación cualitativa que puede centrarse en palabras, imágenes u objetos, mientras que los estudios cuantitativos involucran números y estadísticas.

En el estudio de caso de una empresa, además de los datos cualitativos, son muchos los datos de tipo cuantitativo que podemos obtener y que además son imprescindibles para analizar el caso de la empresa estudiada.

Seguidamente nos acercamos a las técnicas que se usan para desarrollar un estudio de casos.

2.1.5.1. DATOS CUALITATIVOS.

A continuación vamos a enumerar una lista de técnicas para la recogida de datos de tipo cualitativo.

a) Entrevistas abiertas.

Delgado y Gutiérrez (1995) definen la entrevista abierta como un proceso comunicativo por el cual un investigador extrae una información que se halla contenida en la biografía de una persona, el informante, en otras palabras, es la situación de la confesión donde se invita al sujeto entrevistado a la confidencia.

Patton (1980) afirma que las entrevistas algunas veces puede ser una conversación con "propósito" para obtener una especial clase de información, tratando desvelar lo que no se puede observar directamente, permitiéndonos entrar dentro de la perspectiva de la otra persona.

Denzin (1970) hace referencia a la entrevista estructurada la cual se usa cuando una larga muestra ha sido evaluada, cuando las hipótesis han sido contrastadas, o cuando la "cuantificación" de los resultados es importante. Este autor nos dice que son cuatro los supuestos necesarios en esta modalidad de entrevista:

- Los entrevistados tienen un vocabulario común.
- Tienen el mismo significado para cada usuario.
- El contexto en que son formuladas incluye el contexto mismo del entrevistador.
- Se pueden verificar las anteriores suposiciones mediante un estudio piloto de investigación.

Igual que en anteriores párrafos Denzin (1970) nos habla de entrevistas estructuradas, en este caso nos hace referencia a entrevistas no estructuradas o semiestructuradas, siendo las más

probables en estudios de caso, ya que con ellas se pretende encontrar algún conocimiento significativo del pensamiento del grupo que se investiga.

Fettermann, (1989) dice que la entrevista autobiográfica relata las experiencias y los modos de percibir la realidad del entrevistado, permitiendo generar hipótesis y establecer inferencias acerca de la cultura del grupo

b) Observación del participante

La observación del participante, es describir sistemáticamente eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado (Marshall y Rossman, 1989).

Por otra parte, Fettermann (1989) afirma que la observación del participante implica una inmersión en la vida y la cultura del grupo social, advirtiendo de la necesidad de mantener una cierta distancia profesional para la objetividad de la observación, adoptando una doble perspectiva que permita percibir la realidad "desde dentro", y "desde fuera" .

La observación del participante, se puede resumir según Jorgensen (1989) en los siguientes rasgos o características:

- Un especial interés por el significado humano y la interacción como consideración de la perspectiva humana interior o de los miembros de situaciones específicas y entornos concretos.
- Situación en el "aquí" y el "ahora" de las situaciones de la vida diaria y los entornos como fundamento de las indagaciones y los métodos.
- Una forma de teoría y teorización que enfatiza la interpretación y la comprensión de la existencia humana.
- Una lógica y un proceso de indagación que es de final abierto, flexible, adaptativo y requiere una constante redefinición de que es problemático, basado en los hechos generados en ámbitos concretos de la existencia humana.
- Una profundización, cualitativa, aproximación y diseño del estudio de casos.
- Un resultado del " papel" de la participación que implica el establecimiento de relaciones permanentes con nativos de los campos de estudio.
- El uso de la observación directa, junto con otros procedimientos, para obtener información.

El último autor al que hemos hecho referencia, nos dice que las estrategias para acceder a los campos de estudio pueden ser dobles. Se puede pedir permiso directamente para observar, en cuyo caso la estrategia es abierta. En otros casos, la estrategia para conseguir entrar en los "campos" de estudio es cubierta o no explícita, asumiendo el papel de participante el investigador.

c) Análisis de evidencias documentales

El análisis de evidencias documentales, es una técnica que permite, mediante la recopilación de información, conocer y comprender el fenómeno estudiado, a través de un conjunto de recursos bibliográficos (Delgado y Gutiérrez 1995).

López-Barajas (1995) considera que la gama de escritos de comunicación humana es amplia, dándole gran importancia, ya que permite generar distintas formas de interpretar y diseñar escenarios claves del problema investigado.

d) Diarios

Los diarios, se consideran una técnica tradicional de recogida de datos, en los que el autor anota observaciones, sensaciones, reacciones, interpretaciones, reflexiones, suposiciones, hipótesis y explicaciones (Kemmis, 1981).

Kemmis (1981) explica que los diarios permiten obtener información de todas las personas implicadas en la investigación o estudio. Este autor explica que el diario reconstruye las situaciones con fidelidad, al recoger la información más significativa para los miembros del grupo, haciendo que sea conveniente registrar frases textuales, diálogos, anécdotas, actitudes, circunstancias, apreciaciones personales, etc.

e) Informes etnográficos

Según Woods (1987) los informes etnográficos son anotaciones de campo, descripciones ecológicas del comportamiento, las tarjetas de muestra, grabaciones en cinta magnetofónica, grabaciones en video, fotografías (igual información que los diarios, pero se recoge una ficha o tarjeta por cuestión), archivos, etc. Nos hace una división de cuatro dimensiones que comprende el informe etnográfico:

- Un esquema especulativo preliminar que contenga los rasgos más importantes de la investigación.

- Un plan de trabajo provisional que incluya núcleos y títulos con indicación de su contenido y su localización en el conjunto de datos obtenidos en las distintas fases de la investigación.
- Un plan reelaborado que requiere tantos borradores como sea necesario para desarrollar cada núcleo.
- Un plan final que incluye el establecimiento de conexiones o vínculos clave de ideas e interpretaciones en relación al marco general de la investigación.

2.1.5.2. DATOS CUALITATIVOS¹

A continuación nombramos algunas técnicas para la recogida de datos en este caso de tipo cuantitativo.

a) Balance de la empresa

El balance, desde el punto de vista contable, es un documento estático que representa la situación económica y financiera de una empresa, es decir, el patrimonio, y recoge con la debida separación el activo, el pasivo y patrimonio neto. Sería útil para consultar los datos mencionados en un momento dado.

b) Cuenta de resultado

La cuenta de resultados o cuenta de pérdidas y ganancias es el documento que informa del resultado de la gestión de la empresa como consecuencia de las operaciones ordinarias, es decir, ingresos y gastos, que realiza de forma continuada y de las cuales se obtienen resultado.

c) Memoria

Este estado contable completa, amplía y comenta la información contenida en los otros documentos que integran las cuentas anuales. Las notas a los estados financieros deben prepararse conjuntamente con el resto de los estados financieros, ya que forman unidad.

¹ Definiciones sacadas de Gábilos Software (30/05/2014)

2.1.6. PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS. LA TRIANGULACIÓN

La triangulación es el proceso de combinación de distintas técnicas de indagación para lograr hallazgos que contribuyan al desarrollo del conocimiento en un determinado campo de estudio (Denzin, 1970).

Mathison (1988) cuenta que la triangulación fue usada por los navegantes en la estrategia militar. La localización de un barco suponía localizar el punto en el que se encontraba, y para esto era necesario al menos dos anotaciones, la latitud y la longitud. La identificación de la posición del enemigo (una vez localizado) requería la triangulación para abrir fuego, entre el lugar del observatorio, la posición de la batería propia, y la posición del enemigo. Se trataba de resolver un problema de geometría.

La triangulación no es sólo el uso de múltiples métodos en el estudio de un objeto, si no que incluye a su vez, varios tipos de triangulación (Denzin, 1970):

- a) Triangulación de teorías.
(Múltiples vs una sola en relación a una misma clase de objetos).
- b) Triangulación de datos.
 - Tiempo
 - Espacio
 - Nivel de triangulación
 - Agregado de personas.
 - Personas en interacción
 - Personas en colectividades.
- c) Triangulación de investigaciones.
(Múltiples observadores vs un solo observador de un hecho).
- d) Triangulación metodológica:
 - Dentro del método
 - Entre métodos.

Hay que resaltar cinco áreas de preocupación según Michelle (2013):

- a) La dificultad para combinar datos textuales y numéricos.
- b) La interpretación de resultados divergentes obtenidos del uso de métodos cualitativos y cuantitativos.
- c) El éxito o no en la delineación y la mezcla de conceptos.
- d) El peso de la información procedente de diferentes fuentes de datos.

- e) La dificultad de acertar en la contribución de cada método cuando se asimilan los resultados.

Denzin (1970), nos hace una división de distintos tipos de triangulación y nos explica cada una de éstas divisiones detalladas a continuación.

- a) La "triangulación de datos": nos advierte de la importancia del tiempo, el espacio, y el nivel de triangulación. Algunos investigadores realizan cortes transversales de los procesos que estudian con la finalidad de establecer propuestas concernientes, a tiempos relativos. Son las técnicas de series de tiempos.
- b) El "Análisis de panel": se utiliza corrientemente para comparar las mismas medidas de la misma muestra, en varios y diferentes puntos de tiempos. El espacio es muy importante en las ciencias humanas y sociales. Este permite informar de las variaciones de las muestras de las poblaciones, a través de los procesos culturales. Los posibles sesgos de las muestras de los datos que se toman sin una cuidada precisión, deben compararse con suma atención.
- c) La "triangulación teórica": se definió como una evaluación de la utilidad y el poder de probar teorías o hipótesis rivales. Esta definición envuelve pruebas a través de la investigación, de teorías rivales, hipótesis rivales o explicaciones alternativas de un mismo fenómeno.
- d) La "triangulación de investigadores": sólo significa la afirmación de varios frentes a un investigador singular. Si intervienen varios se podrán comparar sus respectivos datos, con objeto de valorar los posibles sesgos existentes. Los potenciales sesgos de los investigadores son siempre amenazas a la validez del estudio.
- e) La " triangulación metodológica": puede realizarse dentro de los métodos y entre ellos. La triangulación en los métodos implica la réplica para verificar la fiabilidad y confirmar la teoría. Puede usarse como test-retest con objeto de chequear la calidad de los datos y su estabilidad interna. La triangulación a través del empleo de diferentes métodos, encuentra su principal valor en la disconformidad, en la defensa de los argumentos encontrados como artefactos que son de métodos particulares.

2.2. COOPERATIVAS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

2.2.1. DEFINICIÓN²

En este apartado explicamos qué es una cooperativa de consumidores, y para ello sacamos toda la información de la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios.

La cooperativa de consumidores es una sociedad de personas cuyo objetivo es realizar una actividad económica que tenga por objeto el suministro de bienes o servicios para consumo o uso de sus socios y de quienes con ellos convivan habitualmente.

A través de la cooperativa, los consumidores y usuarios satisfacen sus necesidades buscando mejores condiciones de información, calidad y precio, garantizando la transparencia informativa y económica de la gestión.

La cooperativa de consumidores responde a iniciativas colectivas encaminadas a resolver necesidades comunes del consumidor o usuario final. Para ello es imprescindible:

- a) Partir de un grupo de personas interesadas en obtener productos y servicios para sí mismos, en mejores condiciones de información, calidad y precio. La iniciativa puede partir de un colectivo de personas o de una entidad con base social amplia.
- b) Reunir el capital social suficiente para iniciar la actividad, ya sea mediante aportaciones de los socios o cuotas periódicas, así como otros recursos.
- c) Prever que los servicios y productos que se ofrecen también puedan ser adquiridos por terceras personas que no sean socias de la cooperativa.

Los consumidores que se agrupan en la cooperativa tienen como objetivo obtener productos o servicios a los que, de otro modo, no podrían acceder, o bien obtenerlos a un coste menor que el precio de mercado, consignando así un ahorro en su economía doméstica.

El ahorro cooperativo es consustancial a la cooperativa de consumo, que agrupa a los consumidores, a modo de "central de compras", para poder adquirir los productos, evitando la intervención de intermediarios en la cadena de producción-distribución-consumo, con el fin de abaratar costes y, con ello, conseguir que el precio final del producto que paga el consumidor sea menor.

² Este epígrafe se basa en la web de la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios.

En definitiva, la cooperativa de consumidores es una empresa cuya propiedad y control es de los socios consumidores, mediante la cual se abastecen de los productos y servicios que precisan y que gestionan con eficacia, buscando obtener las mejores condiciones de información.

Además de los socios de consumo, muchas cooperativas han optado por incluir, como socios, a los trabajadores, mediante la figura del socio de trabajo. También puede haber socios colaboradores, y en algunas autonomías, socios inversores que, sin desarrollar la actividad de consumo, ni tampoco la de trabajo, colaboren en que la cooperativa consiga sus objetivos.

2.2.2. REVISIÓN DE LOS PUNTOS MÁS SOBRESALIENTES DE LA LEY 14/2011 DE 23 DICIEMBRE SOCIEDADES COOPERATIVAS ANDALUZAS, QUE AFECTA A LAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Toda la información de este punto, está basada en la Ley 14/2011 de Sociedades Cooperativas Andaluzas ya que se ha considerado de gran importancia, diversos temas y conceptos a tener en cuenta para el análisis más profundo del estudio de cooperativas.

2.2.2.1. PRINCIPIOS

Los principios generales que informan la constitución y funcionamiento de las sociedades cooperativas andaluzas son los siguientes:

- a) Libre adhesión y baja voluntaria de los socios y socias
- b) Estructura, gestión y control democráticos
- c) Igualdad de derechos y obligaciones de las personas socias
- d) Participación de los socios y socias en la actividad de la cooperativa, así como en los resultados obtenidos en proporción a dicha actividad.
- e) Autonomía e independencia.
- f) Promoción de la formación e información de sus miembros.
- g) Cooperación empresarial y, en especial, intercooperación.
- h) Fomento del empleo estable y de calidad, con singular incidencia en la conciliación de la vida laboral y familiar.
- i) Igualdad de género, con carácter transversal al resto de principios.
- j) Sostenibilidad empresarial y medioambiental.
- k) Compromiso con la comunidad y difusión de estos principios en su entorno.

2.2.2.2. DENOMINACIÓN Y DOMICILIO SOCIAL

La denominación de la cooperativa incluirá, las palabras “Sociedad Cooperativa Andaluza” o su abreviatura. Coop. And.”, y su uso será exclusivo de estas sociedades.

La sociedad cooperativa establecerá su domicilio social en el municipio de la Comunidad Autónoma de Andalucía donde realice principalmente las actividades con sus socios y socias o centralice la gestión administrativa. No obstante, la sociedad cooperativa podrá establecer las sucursales que estime convenientes, previo acuerdo adoptado al efecto por el órgano de administración.

2.2.2.3. CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD COOPERATIVA

Las personas promotoras de la sociedad cooperativa celebran Asamblea constituyente de la que se levantará la correspondiente acta, que será firmada por todas ellas. Dichas personas, o los gestores y gestoras designados de entre ellas en la Asamblea constituyente, actuará en nombre de la futura sociedad y deberán realizar todas las actividades necesarias para su constitución.

Reglamentariamente se regularán los extremos que deben figurar en el acta referida en el apartado anterior, que incorporará los estatutos sociales aprobados por la propia Asamblea, los trámites de la constitución, así como el régimen de la sociedad cooperativa que, transcurrido el plazo de seis meses desde la celebración de la mencionada Asamblea, no se haya inscrito en el Registro de Cooperativas Andaluzas.

Deberán inscribir en el acta de la Asamblea constituyente y demás documentos que se determinen reglamentariamente, o, en su caso, la escritura pública de constitución, en el Registro de Cooperativas Andaluzas. Desde el momento en que tenga lugar dicha inscripción, la sociedad cooperativa gozará de personalidad jurídica.

Estas sociedades deberán iniciar su actividad, conforme a sus estatutos, en el plazo máximo de un año desde su inscripción en el Registro de Cooperativas Andaluzas. Transcurrido este plazo sin haber iniciado su actividad, incurrirán en causa de disolución.

La sociedades cooperativas de primer grado, como es el caso de las cooperativas de consumidores y usuarios, deberán estar integradas, al menos, por tres personas socias comunes.

Los estatutos de las sociedades cooperativas deberán regular, como mínimo, las siguientes materias:

- a) La denominación, el domicilio social, la duración y la actividad o actividad que desarrollarán para el cumplimiento de sus fines sociales.
- b) El ámbito principal de actuación y la fecha de cierre del ejercicio económico.
- c) El capital social estatutario.
- d) La aportación obligatoria inicial para ser persona socia y la parte de la misma que debe desembolsarse en el momento de la suscripción, así como la forma y plazos de desembolso del resto de la aportación.
- e) Los requisitos objetivos para la admisión de socios y socias.
- f) La participación mínima obligatoria de la persona socia en la actividad corporativizada, conforme a los módulos que se establezcan estatutariamente.
- g) Las normas de disciplina social, el establecimiento de infracciones y sanciones, el procedimiento disciplinario, el régimen de recursos y el régimen de impugnación de actos y acuerdos.
- h) Las garantías y límites de los derechos de los socios y socias.
- i) Las causas de baja justificada, cuando excedan de lo establecido en la presente ley.
- j) La convocatoria, el régimen de funcionamiento y la adopción de acuerdos de la Asamblea General.
- k) El régimen de las secciones que se creen en la cooperativa, en su caso.
- l) La determinación del órgano de administración de la sociedad cooperativa, su composición y la duración del cargo, así como la elección, sustitución y remoción de sus miembros.
- m) El régimen de transmisión, y reembolso o rehúse, de las aportaciones.
- n) Cualquier otra exigida por la normativa vigente

2.2.2.4. SOCIOS

Podrá ser socio de una sociedad cooperativa toda persona física o jurídica, pública o privada, así como las sociedades civiles y las comunidades de bienes y derechos, con las especialidades previstas para algunos tipos de cooperativas en esta ley y su desarrollo reglamentario. Se distingue cuatro tipos de personas socias: comunes, de trabajo, inactivas y colaboradoras.

- a) Derechos de los socios y socias

- Participar en la actividad económica y social de la cooperativa sin ninguna discriminación y en los términos que establezcan los estatutos sociales.
- Elegir y ser elegible para los cargos sociales.
- Asistir y participar con voz y voto en la adopción de acuerdos de la Asamblea General y demás órganos sociales de los que forme parte.
- Obtener información sobre cualquier aspecto de la marcha de la cooperativa en los términos que reglamentariamente se establezcan.
- Participar en los resultados positivos en proporción a la actividad desarrollada en la cooperativa, apreciada según los módulos que establezcan los estatutos.
- Percibir intereses cuando proceda y obtener la actualización del valor de sus aportaciones en los términos previstos en esta ley y en los estatutos sociales.
- Participar en las actividades de formación y cooperación empresarial, en especial de intercooperación.
- Causar baja en la cooperativa cumpliendo los requisitos legales y estatutarios
- Percibir el importe de la liquidación correspondiente a su aportación en los supuestos y términos legalmente establecidos.
- Cualesquiera otros previstos en esta ley o en los estatutos sociales

El órgano de administración solo podrá denegar, motivadamente, la información solicitada cuando su difusión ponga en grave peligro los intereses legítimos de la cooperativa, sin que proceda dicha excepción cuando la información solicitada haya de proporcionarse en el acto de la Asamblea General y la solicitud sea secundada por más de la mitad de los votos presentes y representados.

b) Obligaciones de los socios y socias

- Cumplir lo establecido en los estatutos sociales, el reglamento de régimen interior y los acuerdos válidamente adoptados por los órganos sociales de la cooperativa.
- Participar en la actividad cooperativizada que desarrolla la entidad para el cumplimiento de su fin social en la forma estatutariamente determinada, sin perjuicio para la persona socia inactiva.
- Cumplir con las obligaciones económicas que le correspondan.

- No realizar actividades de la misma índole que las propias de la cooperativa ni colaborar con quien las realice, salvo autorización expresa del órgano a la competencia sobre autorización de la Asamblea General.
- Guardar secreto sobre aquellos asuntos y datos de la cooperativa cuya divulgación pueda perjudicar los intereses legítimos de ésta.
- Aceptar los cargos sociales para los que fuese elegida, salvo causa justificada que impida su ejercicio.
- Cumplir con el resto de obligaciones legal o estatutariamente establecidas.

c) Baja voluntaria

La persona socia podrá causar baja voluntariamente en la sociedad cooperativa en cualquier momento mediante preaviso por escrito al órgano de administración en el plazo que fijen los estatutos, que no podrá ser superior a seis meses. Los estatutos podrán establecer un tiempo mínimo de permanencia no superior a cinco años, salvo en los supuestos en que reglamentariamente se determine, o el compromiso de no causar baja hasta el final del ejercicio económico. En el caso de incumplimiento de lo anteriormente expuesto, autoriza al órgano de administración a exigirle la correspondiente indemnización de daños y perjuicios.

d) Baja obligatoria

Causarán baja obligatoria las personas socias que dejen de reunir los requisitos exigidos para ostentar tal cualidad, de acuerdo con lo previsto en la ley y en los estatutos de la sociedad cooperativa. La baja obligatoria tendrá el carácter de justificada, a menos que la pérdida de los referidos requisitos responda a un deliberado propósito por parte de la persona socia de eludir sus obligaciones con la entidad o de beneficiarse indebidamente con su baja. La baja obligatoria no justificada autoriza al órgano de administración a exigir a la persona socia la correspondiente indemnización de daños y perjuicios. Corresponderá a la Asamblea General acordar la baja obligatoria en aquellos supuestos en los que la persona socia susceptible de baja obligatoria pertenezca a la Administración Única o Solidaria.

2.2.2.5. ÓRGANOS SOCIALES

a) Asamblea General

Está constituida por los socios y socias de la cooperativa, es el órgano supremo de expresión de la voluntad social en las materias cuyo conocimiento le atribuyen la ley y los estatutos. Las personas socias, incluso las disidentes y las no asistentes, quedan sometidas a los acuerdos de

la Asamblea General, siempre que se hayan adoptado de conformidad con el ordenamiento jurídico y los estatutos sociales.

La Asamblea General ordinaria es la que tiene que reunirse anualmente, dentro de los seis meses siguientes al cierre del ejercicio económico anterior, para analizar la gestión social; aprobar, si procede, las cuentas anuales, y distribuir los resultados positivos o imputar pérdidas. Podrá decidir, además, sobre cualquier otro asunto incluido en su orden del día.

Toda Asamblea que no sea prevista en el apartado anterior tendrá la consideración de extraordinaria.

Le corresponde a la Asamblea General la adopción de acuerdos sobre las siguientes materias:

- Examen de la gestión social y aprobación, si procede, de las cuentas anuales y demás documentos que exija la normativa contable, así como la aplicación de los resultados positivos o la imputación de pérdidas, en su caso.
- Modificación de los estatutos sociales y la aprobación o modificación el reglamento de régimen interior.
- Nombramiento y revocación de los miembros del órgano de administración, del Comité Técnico, de la Intervención, así como de las personas liquidadoras.
- Autorización a los miembros del órgano de administración para el ejercicio, por cuenta propia o ajena, de una actividad igual, análoga o complementaria a la que constituya el objeto social de la entidad.
- Ejercicio de la acción de responsabilidad contra los miembros del órgano de administración, del Comité Técnico, de la Intervención, los responsables de la auditoría y las personas liquidadoras, así como transigir o renunciar a la misma.
- Acordar la retribución de los miembros de los órganos sociales, estableciendo el sistema de retribución y su cuantificación.
- Creación, extinción y cualquier mutación estructural de las secciones de la sociedad cooperativa.
- Integración en consorcios, uniones o agrupaciones de carácter económico; participación en el capital social de cualquier tipo de entidad, salvo cuando dichas actuaciones no representen más del veinte por ciento de su cifra de negocio, obtenida de la media de los dos últimos ejercicios económicos; así como constitución, adhesión o separación de federaciones, asociaciones o cualquier otra entidad de carácter representativo.

- Actualización del valor de las aportaciones al capital social y establecimiento de nuevas aportaciones obligatorias, así como la fijación de las aportaciones de los nuevos socios o socias y de las cuotas de ingreso o periódicas.
- Emisión de obligaciones, títulos participativos, cédulas, bonos hipotecarios o la admisión de financiación voluntaria de las personas socias o de terceros bajo cualquier otra modalidad admitida por la legalidad vigente y acorde con la naturaleza cooperativa.
- Aprobación del balance final de la liquidación.
- Transmisión o cesión del conjunto de la empresa o patrimonio de la sociedad cooperativa, integrado por el activo y el pasivo, de todo el activo o de elementos que constituyan más del veinte por ciento del inmovilizado.
- Fusión, escisión, transformación, disolución y reactivación e la sociedad cooperativa.
- Cualquier otra que, con carácter, sea prevista legal o estatutariamente.

La Asamblea General ordinaria deberá convocarse por el órgano de administración dentro de los seis meses siguientes al cierre del cada ejercicio económico. La Asamblea General extraordinaria se convocará por el órgano de administración por propia iniciativa, siempre que lo estime conveniente para los intereses sociales y cuando lo solicite un número de socios o socias que represente, un quince por ciento en las de quinientos y el veinte en las restantes.

b) Órgano de administración

El órgano de administración de las sociedades cooperativas será el Consejo Rector, que es el órgano de gobierno, gestión y representación de la sociedad cooperativa y está sujeto a la ley, a los estatutos y a las directrices generales fijadas por la Asamblea General.

Tiene las siguientes facultades.

- Fijar los criterios básicos de la gestión.
- Presentar a la Asamblea General las cuentas del ejercicio y demás documentos necesarios según la normativa contable aplicable, así como la propuesta de distribución o asignación de los resultados positivos o de imputación de pérdidas, en su caso.
- Control del ejercicio de las facultades delegadas
- Otorgamiento de poderes generales

- Prestación de avales, finanzas o garantías reales a favor de otras personas con cargo al patrimonio de la sociedad cooperativa, salvo lo dispuesto para las de crédito, y autorización a la Dirección para actos de disposición relativos a dichos derechos reales, finanzas o avales. Todo ello sin perjuicio de la limitación establecida sobre competencias de la Asamblea General.
- Integración en consorcios, uniones o agrupaciones de carácter económico o participación en el capital social de cualquier tipo de entidad. El acuerdo adoptado deberá constar en el orden del día y ser ratificado, en su caso, por la Asamblea General.
- Aquellas que le hayan sido delegadas por la Asamblea General
- Decidir sobre el rehúse del reembolso de las aportaciones de las personas socias.
- Decidir sobre la admisión de personas socias.
- Todas aquellas facultades de gobierno, gestión y representación que no estén reservadas por la ley o los estatutos a otros órganos sociales.

Los estatutos fijarán la composición del Consejo Rectoro, al menos, el número máximo y mínimo de sus componentes, en cuyo caso, será la Asamblea General quien lo precise. En todo caso, formarán parte del mismo la Presidencia, la Vicepresidencia y la Secretaría.

c) Comité Técnico

Los estatutos podrán prever la existencia de un Comité Técnico, delegado de la Asamblea General, fijando su composición y su régimen de funcionamiento. Estará integrado, al menos, por tres miembros elegidos en votación secreta por la Asamblea General de entre los socios y socias con plenitud de derechos, sin perjuicio de que los estatutos prevean la existencia de un asesor o asesora de carácter externo. El número de miembros habrá de ser impar. El periodo de mando oscilará entre los dos y seis años en función de lo que estatutariamente se determine.

Tendrán atribuidas todas o algunas de las siguientes funciones:

- De seguimiento y control.
- De resolución de reclamaciones.
- De resolución de apelaciones.
- De garantía.
- De información.

d) Intervención

En las sociedades con más de diez personas socias, los estatutos podrán prever la existencia de un órgano de Intervención, en cuyo caso deberán fijar su composición, régimen de funcionamiento e incidencias de su mandato. Sus miembros, siempre número impar, serán elegidos por la Asamblea General, para un periodo entre los dos y seis años. La duración de este mandato no podrá coincidir con el correspondiente al órgano de administración.

Funciones que les corresponden:

- Revisar las cuentas anuales y demás documentos que se determinen reglamentariamente, debiendo proponer al órgano de administración, en su caso, su adecuación a la legalidad.
- Informar a la Asamblea General sobre los asuntos o cuestiones que esta les someta.

El nombramiento, funcionamiento y alcance de las funciones referidas en el apartado anterior, así como cualquier otro aspecto del régimen del citado órgano, se regularán reglamentariamente.

2.2.3. VENTAJAS DE LAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS³

La Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios enumera las siguientes ventajas:

- a) Es un modelo flexible y adaptable al desarrollo y evolución de cualquier proyecto empresarial orientado a los consumidores. La gestión de la cooperativa requiere la profesionalización de la misma, si bien, inicialmente puede basarse en el trabajo voluntario de los socios.
- b) Permite el desarrollo de una actividad económica eficiente a partir de los recursos y compromisos de los socios, sin buscar únicamente rápidos beneficios económicos
- c) Permite gestionar el consumo sobre la base de las propias preferencias de los socios y obtener un ahorro en el precio que el socio paga por los bienes y servicios, al eliminar tantos intermediarios como sea posible.

³ Este epígrafe se basa en la web de la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios

- d) La actividad o el objeto social de la cooperativa puede evolucionar de acuerdo a los intereses de sus socios y a las posibilidades que ofrece el mercado, sin necesidad de mayores cambios societarios.
- e) Los trabajadores pueden incluirse como socios de trabajo de la cooperativa mediante la aportación de capital, lo que les confiere el derecho de participación directa en los órganos societarios y la participación en la distribución de resultados positivos del ejercicio (excedentes). Así pues permite a consumidores y trabajadores en un mismo proyecto económico.
- f) Ventajas fiscales: Las cooperativas tienen un régimen fiscal especial que afecta a la mayoría de impuestos.

3. OBJETIVO

Aunque la justificación del trabajo se ha realizado en el apartado de introducción, al igual que el objetivo de la investigación, en este apartado definiremos más específicamente el objetivo que nos planteamos.

Una vez analizado con cierto detenimiento el análisis del estudio de casos, definimos a continuación el objetivo del Trabajo Fin de Grado. Nos proponemos analizar, tanto de manera cuantitativa (utilizando memorias económicas, balances, cuentas de resultados, etc.) como cualitativa (utilizando una entrevista semiestructurada) el estudio de caso único de una empresa a lo largo de un periodo de tiempo. La empresa elegida ha sido una sociedad cooperativa de consumidores y usuarios.

Por todo lo que conlleva el objetivo, hemos creído conveniente analizar previamente lo que consiste el estudio de casos y las características básicas del funcionamiento de una sociedad cooperativa de consumidores y usuarios (revisado en el epígrafe anterior).

La sociedad elegida ha sido la Sociedad Cooperativa Fuente de la Peña, SCA.

4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El método de estudio ha combinado fuentes primarias y secundarias.

En relación a las fuentes secundarias, se ha revisado legislación, libros, artículos, así como otras fuentes de información (por ejemplo página webs de diversas instituciones, memorias de la sociedad, etc.).

Para abordar el presente trabajo se ha necesitado profundizar tanto en el análisis del método del caso, como en el conocimiento del funcionamiento de una sociedad cooperativa de consumidores y usuarios. Ambas partes, han formado la parte teórica de este caso.

Basándonos en lo anterior, procedimos al diseño de dos entrevistas que nos van a dar la posibilidad de disponer de información primaria. Una de ellas la dirigimos al primer presidente de la cooperativa. Esta entrevista nos indicaría los problemas que tuvo esta empresa en sus inicios hasta que se puso en funcionamiento. La segunda de las entrevistas la hemos realizado al presidente actual. Esta entrevista tiene una visión más vigente en la que se requiere información sobre el momento actual y las estrategias de futuro. Ambas entrevistas se pueden calificar de semiestructuradas, puesto que si bien disponíamos de un guión con preguntas específicas, si lo considerábamos conveniente, hacíamos otras preguntas a medida que se iba produciendo las entrevistas. La razón de la realización de dos entrevistas ha sido los dos periodos tan diferentes en los que se ha encontrado la empresa: los inicios y la consolidación de la misma.

Una vez diseñadas las entrevistas se concertaron telefónicamente y acudimos al lugar donde nos indicaron para desarrollarlas cara a cara. Cada entrevista se realizó los días 24 y 30 de abril de 2014.

Una vez realizadas las entrevistas, y con el propósito de no perder ningún tipo de información, se procedió a transcribirlas. Con la información obtenida de las entrevistas, junto con información secundaria, los estatutos de la cooperativa, informes, memorias y otros documentos, se procedió a redactar el caso.

5. ESTUDIO EMPÍRICO.CASO COOPERATIVA CONSUMIDORES Y USUARIOS.

5.1. NACIMIENTO DE LA IDEA

La Residencia de Mayores Fuente de la Peña nació en el seno del grupo de mayores de telefónica. Don Rafael García era coordinador de este grupo el cual, por los años noventa, contaba con un colectivo de aproximadamente 200 jubilados de telefónica. Coincidía que en su casa, tenían a personas mayores, a su suegra con 90 años y posteriormente también a su madre, lo que les producía cierto desasosiego y trabajo en la familia, porque tanto su suegra como su madre padecían principios de Alzheimer, con esa edad empezaban a tener problemas mentales, lo que les producía una desazón grande en la familia, primero porque ellos no eran profesionales para poder llevar ese tema y sobretodo porque incidía mucho en el seno de la

familia debido a que se necesitaba tanto de noche como de día, constante cuidado de los mayores. Hablando en el grupo de mayores de telefónica de esos problemas, que hacían que los mayores cuidaran a otros mayores, empezaron a darle vueltas a la cabeza pensando qué podían hacer para evitar eso y solucionarlo de una forma que fuera viable. De este modo, se les ocurrió hacer una residencia.

5.2. HISTORIA

Una vez que surgió la idea de formar una residencia lo difícil fue llegar a su creación. Para ello tuvieron que dar numerosos pasos.

Hicieron una primera asamblea de los componentes del grupo de mayores. En esta asamblea, vieron que aquella idea había despertado un interés grande en todo el colectivo, siendo éste el momento, en el cual se dieron cuenta que debían crear la residencia. Para ello había que empezar a recopilar información sobre que es una residencia, como funciona y que posibilidades tenían, decidiendo centrarse en el estudio de estos puntos.

Primero, visitaron muchas residencias fuera de Jaén. En Málaga se había hecho una residencia en régimen de cooperativas llamada Residencia los Milagros. Hablaron con su presidenta, que era una maestra jubilada, la cual les dio la idea o pauta a seguir. Así, y ya de una forma más seria, contrataron a un abogado que era compañero también de telefónica en activo, para que les guiara. En ese momento, empezaron a estudiar la posibilidad y ver los costos que podía tener ese proyecto. Así fue como nació realmente la residencia.

Situándonos entre el año 1996 y 1997, ya de una forma más seria y más dedicada, pidieron información a la Administración sobre los detalles legales para poder abrir una residencia, sin pensar todavía en que aquello podía ser en régimen de cooperativas. El grupo de mayores empezó a estudiar toda la información que les iba llegando e iba recopilando con respecto a residencias.

En el año 1998, hicieron una primera redacción de las personas interesadas, viendo qué régimen empresarial podían formar. De este modo, barajando todas las opciones, surgió la posibilidad de crear una cooperativa. A partir de este momento tres cosas principalmente fueron necesarias, un terreno, un proyecto y, sobre todo, hacer uso de los profesionales. Se pusieron al habla con una persona dedicada a la gestión de empresas, y ésta persona les apoyó en todo lo referido al tema empresarial.

No se llenaron todas las plazas con gente de telefónica porque en un principio aunque había muchos interesados, a la hora de formar el grupo y de inscribirse, no se cubrieron todas las expectativas. Fue entonces cuando pensaron en darle entrada a otras personas que no fueran del colectivo de telefónica, porque pensaban en una residencia que fuera rentable a sus posibilidades económicas, abriendo el abanico de posibilidades hacia colectivos de fuera de telefónica. Después de varias adversidades, entraron gente de la banca y de la enseñanza entre otros. Una vez consolidado un grupo de personas interesadas en el tema, alquilaron una oficina fuera del seno de telefónica.

Una familia les ofreció un terreno en Fuente de la Peña, pero por ser éste un terreno muy protegido no se había podido edificar en él. Lo consultaron con el ayuntamiento, al cual le gustó el proyecto, ofreciéndoles su apoyo en la medida de sus posibilidades. A expensas de tener permiso para edificar, hicieron un documento de opción de compra de ese terreno.

En septiembre de 1999 hicieron una asamblea constituyente de la cooperativa, un grupo reducido de personas interesadas para no masificar de momento el papeleo de la gestión. En la tabla 1 aparecen los nombres de los asistentes al acta de esta asamblea constituyente. Ya habían decidido que el régimen fuera una cooperativa. Nombraron al presidente que fue Don Rafael García Hueso, al vicepresidente, al secretario, que era otro socio y se nombraron los interventores. En este momento, ya empezaron a formalizar la estructura de lo que es la cooperativa en su vertiente legal.

TABLA 1.

ASISTENTES AL ACTA DE LA ASAMBLEA CONSTITUYENTE

BERNARDINO ALCAZAR PANCORBO
CASIANO CEVIDANES DELGADO
JOSE COBO VALENZUELA
PEDRO PALOMINO TORIBIO
M ^a ISABEL CUESTA SANCHEZ
LAUREANO GARCIA-ESCRIBANO CARACUEL
RAFAEL GARCIA HUESO
SALVADOR GARCIA HUESO
VICENTE GARCIA HUESO
JOSE LUIS GOMEZ CALAHORRO
SAMUEL LOPERA TELLO
JOSE MENDOZA BETETA
ANTONIO MORENO ANGUIS
DAVID RUBIO BARRIOLA
LUIS SANCHEZ MORILLAS
MARIANO DE LA TORRE BORRELL
JOSE ESTEBAN MOLINOS

Fuente: Elaboración propia a partir de documentación facilitada por la sociedad

Contactaron con un arquitecto que había visto el terreno y se comprometió a realizar el proyecto necesario para proceder a la construcción.

El número de socios se limitó. En principio, la idea era que fueran 100 personas, pero pensaron en hacer una residencia con apartamentos en lugar de habitaciones, entonces había que construir 100 apartamentos. Para dar facilidades de arquitectura se redujo el número a 96 apartamentos, pensando en un apartamento por cada socio. Fue una equivocación porque nunca llegaron a estar los 96 allí.

Los socios limitaron la edad de ingreso como socio a 50 años, tanto así fue el interés que se despertó, que tenían socios desde 50 años hasta mayores. Lógicamente una persona con 50 años no se va a ir una residencia, incluso ni con 60 ni con 70, pero era una previsión de futuro. Aquello les fue dando ideas y pensaron que las plazas que no se cubrieran con los socios, se podían rentabilizar con operaciones con terceros nos socios, siempre respetando los límites que la Ley de Cooperativas Andaluzas marca para este tipo de operaciones. De esa forma podían rentabilizar las plazas que no se cubrieran, ayudándoles así a financiar la obra del edificio de la residencia.

Lo primero que tuvieron que hacer, fue gestionar con el ayuntamiento la posibilidad del cambio del plan general de ordenación urbana, es decir, hacer un cambio puntual de la parcela que tenían en opción de compra. Por tanto, un arquitecto hizo un proyecto para llevarlo a pleno. Una vez realizado, se llevó a pleno y se aprobó en el primero que se celebró.

A partir de este momento, solo quedaba trabajar con el proyecto. Don Rafael García Hueso comentaba lo siguiente: *“Nosotros queríamos una residencia pensada para necesidades del mayor. Como desde el principio pensamos en una residencia sin ánimo de lucro, porque realmente no pensábamos ganar dinero con eso, queríamos que nuestros beneficios estuvieran en unos servicios buenos a buen precio. Empezamos a darle vueltas y salió el proyecto que salió. Lógicamente si hoy tuviéramos que hacer una residencia no la haríamos igual porque nos equivocamos mucho. No obstante, considero que el proyecto ha sido viable, no ha sido un proyecto fracasado, los que sí han fracasado han sido las personas, que son las que fallamos siempre”*.

Pidieron todos los informes pertinentes que el ayuntamiento necesitaba para llevar a cabo aquella recalificación, y una vez que estuvo recalificado de una forma definitiva en Jaén, le dio traslado a Sevilla a la Junta, para que ésta la autorizara. Todos estos pasos fueron

necesarios ya que el terreno era muy protegido. En él no se permitía construir nada, pero como hemos dicho anteriormente, por ser una residencia de mayores, un edificio dotacional, el ayuntamiento lo había aprobado, y pensaron desde entonces, que la Junta también lo haría. Sin embargo, la junta les puso muchos impedimentos. Un ejemplo de ello, fue que los socios querían construir un edificio de cinco plantas y no les autorizaban nada más que para construir tres. En el año 2002, tras mucho esfuerzo, se aprobó de forma definitiva y se publicó en el boletín oficial de Andalucía.

El ayuntamiento de Jaén les ayudó bastante en todo lo referente a la recalificación del terreno. Por parte de la Junta de Andalucía, también recibieron ayuda, en la medida de sus posibilidades, a través del registro de cooperativas. La directora les apoyó bastante, sobretodo, en la elaboración de los Estatutos. Este tema, fue complicado porque la ley de cooperativas no contempla una residencia en régimen de cooperativas, entonces no encajaban en la ley como residencia. Al final, a través del registro de cooperativas, encajaron la actividad en una cooperativa de consumidores y usuarios. Esos estatutos primeros que hicieron, fueron muy complicados de elaborar porque no encajaban en la ley. Tras un gran esfuerzo, buena voluntad y muchísimo trabajo con el letrado del registro de cooperativas y su directora, consiguieron confeccionarlos. Se hicieron cogiendo la ley andaluza y transcribiendo lo que allí había con alguna particularidad. Un ejemplo de esto es el tiempo mínimo que un socio como compromiso debe de estar en la cooperativa. Se fijó en 10 años, si no se cumple habría una penalización por cada año que le falte, del 1% del capital que había aportado. También que el secretario no puede ser una persona socia, si no externa.

El registro de cooperativas les dio una subvención para estudios preliminares de 8 millones de pesetas. Tuvieron también la exención, por parte de Hacienda, del IVA durante todo el tiempo de construcción. Por parte del ayuntamiento tuvieron una exención del 95% del ICIO (Impuesto sobre construcciones instalaciones y obras). Realmente recibieron bastante apoyo y beneficio de la administración. El IVA de la construcción estuvo aproximadamente entre 150 o 160 millones de pesetas, una ayuda importante. Y el ICIO fue el 6% del proyecto, con lo que era una cuantía también importante, una exención aproximada de veinte millones que les concedieron de exención.

Vivieron un acontecimiento, al que se le podría llamar división de socios. La convivencia entre personas es muy difícil, y aunar pensamientos e ideas en un colectivo de 96 personas, lógicamente no es fácil. Surgió un grupo de la enseñanza, que intentaron hacer de la

cooperativa una sociedad lucrativa. Ya tenían el terreno, la concesión para construir, cuando este grupo de personas, presentaron una moción a una asamblea para cambiar el sentido empresarial. Eran un grupo de 23 personas, pero no ganaron la votación, y con las mismas, salieron del accionariado de la empresa. Tenían entonces una lista de espera importante, y rápidamente se les dio entrada a otras 23 personas y aquello se solucionó. Este grupo saliente intentó hacer por su cuenta una residencia lucrativa en otro terreno, pero al ser lucrativa, para la recalificación del terreno, el ayuntamiento les cobraba 200 millones de pesetas y abandonaron porque no tenía sentido.

Así llegaron al año 2004, cuando empezaron a construir. Una vez terminado el proyecto, ya consensuado, empezaron la construcción. Hicieron un concurso de licitación de la obra. El proyecto original importaba, de lo que es la obra, unos 6 millones de euros aproximadamente. Fue entonces cuando se pusieron al habla con las entidades bancarias de Jaén para la financiación. Había mucho interés por parte de los directores de las sucursales bancarias, pero no tanto interés cuando ese proyecto llegaba a la dirección de las entidades. Entonces, tan solo se mostró interesada la Caja Rural, que les concedió un préstamo de 6 millones de euros. Hicieron entonces un crédito hipotecario empezando la construcción. En principio todo iba sobre ruedas porque los escollos que se presentaban los iban solucionando y los materiales que se eligieron fueron los mejores materiales.

A finales del año 2006 se terminaron las obras, Don Rafael García Hueso resaltaba: *“Estábamos muy contentos y próximos a inaugurar”*.

Fue entonces, en febrero de 2007 cuando se inauguró. Se inauguró, en principio, con la incorporación de 30 socios, algunos con sus respectivas parejas y otros solos. En total socios fueron unos 30, pero como personas alrededor de 55 personas. Lógicamente con 55 personas una residencia tan grande no es tan rentable, así es que empezaron a darle entrada a terceros. Despertó mucho interés en Jaén y en un periodo considerado corto, de un par de años, se llenó la residencia. Don Rafael García Hueso emite su opinión al respecto: *“La equivocación que cometimos, es que hicimos todo en régimen de apartamentos, y lógicamente cuando una persona viene sola, como tercero, pagar un apartamento es costoso, son apartamentos de cuarenta y muchos metros cuadrados, muy bonitos, pero caros”*. Tuvieron pues que dividirlos en dos habitaciones. Como su estructura constaba de una entrada y se dividía en 3 partes, el dormitorio, el aseo y el salón, aprovechando la independencia del salón y del dormitorio, empezaron a alquilar habitación por un lado y el salón por otro, pero con el baño

en común. *“Fue una de las equivocaciones no habiendo hecho habitaciones individuales con baño, porque compartir el baño no es agradable para nadie y menos aún para los mayores. Por lo que no debimos hacer todo apartamentos”.*

Don Rafael García, ejerció de presidente desde el momento en que se inauguró y estuvo hasta el mes de junio de 2007. Llegada esta fecha, consideró que había cumplido su etapa de presidente, presentando entonces su dimisión para darle entrada a otro. Luego, en junio de 2008 pensó que por su experiencia dentro de la cooperativa, debía estar en el Consejo. Por esto, y por el ánimo que recibía de sus compañeros para que formara parte del consejo, en el 2008 estuvo como consejero. En 2010 la persona que estaba en la presidencia, presentó la dimisión, volviendo Don Rafael a ser presidente de nuevo. Desde ese momento, estuvo de presidente hasta finales del 2012, saliendo definitivamente del consejo ya que consideró, que estaba muy limitado por los problemas de visión que padecía.

A finales del 2010 y principios del 2011, salieron las patologías en el edificio, provocando unas grietas en la planta baja. A partir de ahí, tuvieron que contratar una empresa dedicada a las patologías del edificio, con el fin de que redactara un informe en el que se especificara que era lo que estaba pasando allí. Contrataron a un arquitecto especializado en problemas de edificios y se metieron en litigios con los arquitectos, constructores y demás intervinientes en la construcción del edificio primitivo.

5.3. APORTACIONES AL CAPITAL

Las aportaciones iniciales fueron de 50 mil pesetas, es decir, esa es la cuantía con la que se inscribió cada socio. Posteriormente, han ido haciendo aportaciones a medida que se han ido necesitando. Los socios pagaban en un principio parte de los intereses de la hipoteca con una cuota mensual. A partir de que se fue generando ya dinero en la residencia la propia residencia con sus beneficios pagaba los intereses. Al ser cooperativa, la aportación por los intereses que pagaban los socios, no podía ir al capital social, porque estos son un gasto corriente, entonces con objeto de que el socio no tuviera esa carga, en el momento que la empresa empezó a generar beneficios la residencia empezó a pagar los intereses de la hipoteca. El objetivo era que los socios pagasen el capital y que esta cuantía se feuse incorporando al capital social de cada socio. Hubo una época por tanto, en que una cantidad de dinero, la pagaban los socios. Don Rafael concluye diciendo: *“Nos pareció que a medida que iba avanzando el tiempo, lógicamente la cuota de la hipoteca se mantenía, pero iba aumentando el capital y disminuyendo los intereses. A los socios se nos hacía un poco difícil*

pagar las cuotas y, nos vimos en la necesidad de solicitar a Caja Rural más tiempo de amortización de la hipoteca". Caja Rural accedió en la negociación y pasó de quince a veinticinco años, consiguiendo bajar la cuota y haciendo el pago más llevadero. Hay que pensar que cada socio debía pagar una cuota mensual relacionada con la amortización del préstamo y, además, los socios residentes debían pagar la cuota mensual de la estancia en la residencia.

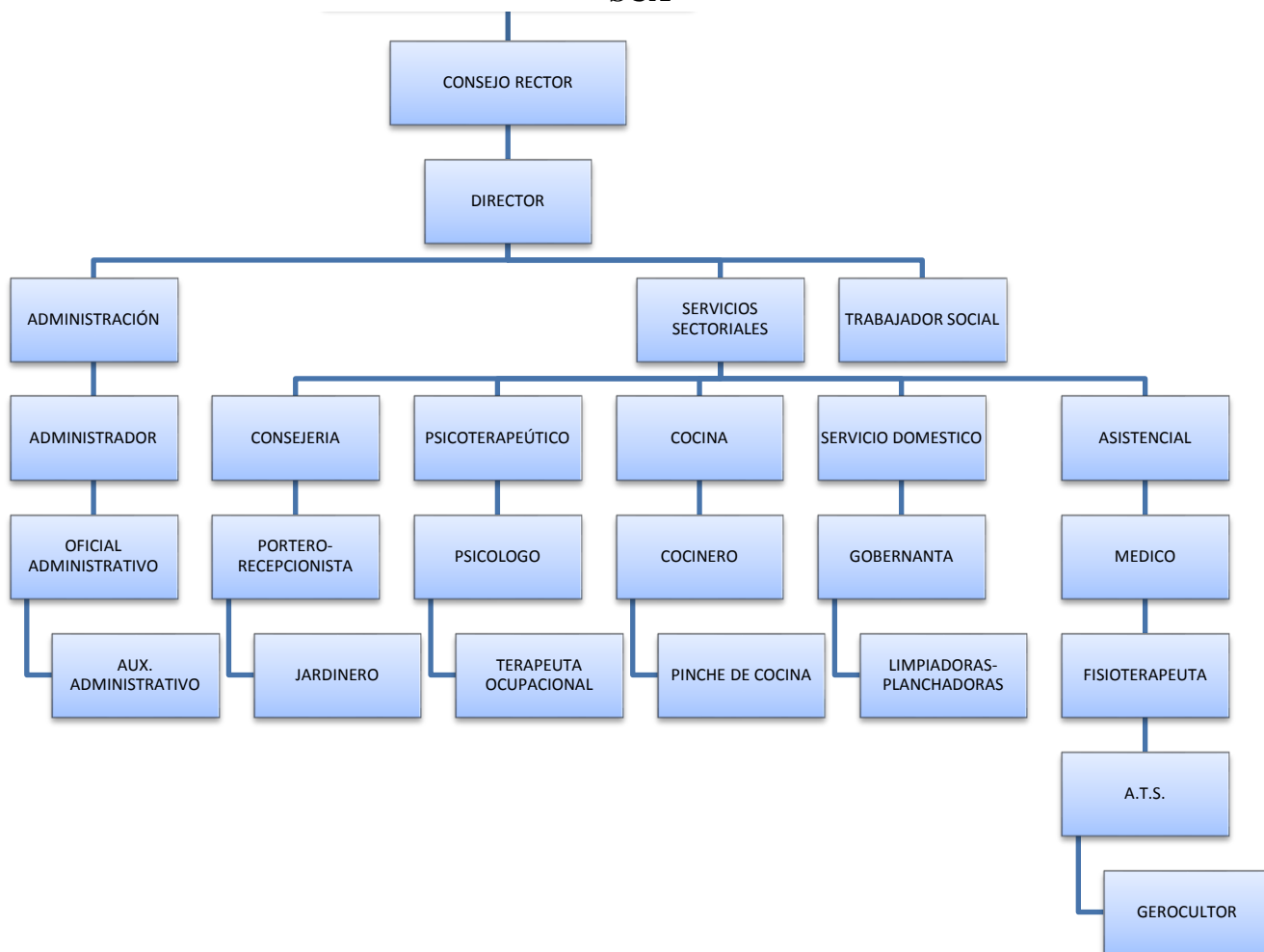
Don Rafael García Hueso finaliza la entrevista con las siguientes palabras: *"La gestión de la residencia es complicada porque la convivencia entre los mayores es difícil, pero todo eso se sobrelleva con buena voluntad. Repito que el proyecto no ha fracasado, han sido las personas y la falta de profesionalidad de los arquitectos y aparejadores"*.

5.4. ESTRUCTURA

Debemos diferenciar la cooperativa como tal, de la residencia. La cooperativa tiene un área de negocio que es la Residencia de Mayores Fuente de la Peña, sin ánimo de lucro, es decir, todo el beneficio obtenido se reinvierte en la propia residencia.

Como cooperativa, solamente cuentan con los cooperativistas y un órgano rector que es el consejo elegido en una asamblea, como explicaremos posteriormente. En la figura 1 aparece representada la estructura de la sociedad cooperativa

**FIGURA 1. ESTRUCTURA DE LA SOCIEDAD COOPERATIVA FUENTE DE LA PEÑA
SCA**



Fuente: Elaboración propia con información de las entrevistas

5.5. ÓRGANOS SOCIALES

El órgano de administración es el Consejo Rector. Los miembros de éste se eligen en la Asamblea General. Una vez elegidos los miembros, en la primera reunión que el consejo rector tenga posteriormente a esa asamblea, se nombrará al presidente.

La Asamblea General, constituida por socios y socias, como ya hemos dicho en otra ocasión, es el órgano supremo de expresión de la voluntad social.

Tanto en la Asamblea como en el Consejo, las decisiones se toman por mayoría. Se hace una convocatoria de una asamblea en la que se recogen los puntos del orden día, es decir, los temas que se van a tratar sobre los que se puede votar y tomar decisiones. Según la ley, la convocatoria hay que hacerla con 20 días de antelación a la celebración de dicha Asamblea.

5.6. SERVICIOS PRESTADOS E INSTALACIONES

En la Residencia de mayores Fuente de la Peña, cada residente, solo o con su pareja, dispone de un alojamiento compuesto por: Dormitorio, Salón (con cocina americana, equipada con dos fuegos eléctricos, frigorífico y fregadero), un aseo equipado para no válidos y, una terraza de 6 m², en total 48 m² aproximadamente. Esta habitación, permite al residente, conservar su intimidad y su libertad, conceptos básicos de la dignidad.

A partir de aquí podemos decir que el residente, sea socio o no, cuando cierra la puerta de su alojamiento, se encuentra en su propia casa, con toda la carga sentimental que conlleva esta situación. El resto de la Residencia, o zonas comunes, está diseñada con total ausencia de barreras arquitectónicas, siendo las maquinas (4 grandes ascensores), las encargadas de mover, entre plantas, a los residentes cualquiera que sea su estado físico.

Las instalaciones de que dispone la Residencia:

- a) Comedor general.
- b) Comedor de asistidos.
- c) Cocina industrial.
- d) Salón de estar.
- e) Cafetería.
- f) Sala de T.V.
- g) Capilla.
- h) Biblioteca.
- i) Sala de audiciones.

- j) Tres amplias salas ocupacionales.
- k) Zona de asistidos con 8 habitaciones dobles (Equipadas según normativa vigente).
- l) 10.000 m2 de espacio en el exterior, para jardinería, deporte, y aparcamientos.

Los residentes podrán hacer uso de todas las instalaciones, bajo la tutela de los Servicios Médicos, con que contará la Residencia; además, contará con los siguientes servicios:

- a) Alojamiento.
- b) Manutención.
- c) Sanitarios: Médico. Psicólogo, DUE, Fisioterapeuta, Auxiliares de clínica, Atención Espacial (Asistidos).
- d) Terapeuta ocupacional.
- e) Asistencia Social.
- f) Animación sociocultural.
- g) Servicios Religiosos.
- h) Podólogo.
- i) Peluquería (para señora y caballero).
- j) Lavandería.

Además de los servicios enumerados anteriormente, es importante destacar, los programas socioculturales entre los cuales podríamos destacar: Conferencias y coloquios sobre temas varios propuestos por los propios Residentes, Visitas a Museos y Monumentos de Jaén y su Provincia, Visitas y Excursiones a otras Provincias. Siempre tratando de mantener a los Residentes activos, dentro de sus limitaciones y siempre contando con el mejor saber y entender de los servicios sanitarios.

Por todo lo expuesto, podemos decir, que la Residencia de Mayores Fuente de la Peña, al estar formada, construida, gestionada y administrada por personas de la llamada, tercera edad, no ha caído en el error, frecuente, de confeccionar un programa de necesidades en desacuerdo de sus propios problemas. Cada necesidad ha sido minuciosamente estudiada con los Arquitectos, superando, crecidamente en todo, los mínimos impuestos por la legislación vigente, en materia de residencias de mayores, hasta conseguir un edificio que cumple, por su arquitectura, funcionalidad, situación geográfica, orientación, climatización, instalaciones y servicios, con el nivel de calidad óptimo, para considerarla como un nuevo concepto de Residencias de Mayores.

5.7. LOS SOCIOS

Actualmente la cooperativa cuenta con un total de 64 socios con edades comprendidas entre los 70 hasta pasados los 90.

Los socios, tanto residentes como no residentes, participan en la cooperativa principalmente con las aportaciones de capital necesarias para poder ser socio. En la actualidad están respondiendo a los intereses de una deuda con una entidad financiera en partes proporcionales iguales.

Las aportaciones de los socios, de momento, están fijas debido a la situación económica en la que estamos inmersos.

El socio hasta ahora pagaba un precio en el que estaba todo incluido sin distinguir el grado de dependencia o independencia. Sin embargo, si se hace una distinción entre socio y no socio. En las tablas 2, 3 y 4 aparece recogidas las tarifas. Esta distinción se hace para que sea interesante ser socio de la cooperativa ya que se benefician los asociados gracias a la rentabilidad de los servicios. El precio para el socio va muy ajustado para que realmente tenga sentido ser socio, por lo que interesa si vas a ir a esta residencia ser socio.

TABLA 2.

TABLA APLICABLE AL SOCIO

PRECIO SOCIO	1.219,70 +IVA (10%)
---------------------	---------------------

Fuente: Elaboración propia.

TABLA 3.

PRECIO ESTANCIA PARA TERCEROS

PRECIOS ESTANCIA TERCEROS	TIPO DE ALOJAMIENTO	NUMERO RESIDENTES	PRECIO DIARIO
	Apartamento Unipersonal	1 Residente (individual)	79,68€
	Apartamento 2 personas	2 Residentes (Precio/persona)	56,84€
	Habitación Con Terraza y Hospitalaria	1 Residente	56,09€
	Habitación Sin Terraza	1 Residente	51,62€

Fuente: Elaboración propia.

TABLA 4.

PRECIOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SEGÚN LAS NECESIDADES DE TERCEROS

PRECIOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SEGÚN NECESIDADES TERCEROS	ASISTENCIA	SERVICIOS	PRECIO MENSUAL
	ASISTENCIA I	TIPO 1	139,98€
		TIPO 2	322,01€
	ASISTENCIA II	TIPO 1	455,55€
		TIPO 2	567,51€
	ASISTENCIA III	TIPO 1	737,64€
		TIPO 2	895,40€

Fuente: Elaboración propia.

Estos precios de la tabla 4 se incrementarán a los de estancias de terceros (tabla 3) según el tipo de dependencia y asistencia

Estos precios son sin IVA (IVA del 10%)

Los precios indicados corresponden a precios de estancias permanentes (superior a 30 días). Para estancias inferiores a 30 días los precios se incrementarán en un 6%.

La disponibilidad de plazas, las reservas o cualquier otra modalidad de estancia debe consultarse con la Dirección del Centro.

Todo usuario será valorado por el equipo de profesionales de la Residencia para determinar las necesidades de asistencia y el tipo de servicios requerido. Estos profesionales diagnosticarán y valorarán al residente clasificándolo en uno de los tipos de servicios y asistencia indicada dependiendo de los servicios necesarios para su Atención Integral.

Para la determinación del tipo de servicios y la asistencia se utiliza la Escala de Valoración Barthel Modificada además de otras escalas de valoración física, psicológica y social.

No está incluido en el precio: los servicios de cafetería, peluquería y podología.

Debido a la situación económica actual, muchos socios se han visto en la obligación de tener que irse de la cooperativa. Algunos, han tenido que abandonar debido a la cuantía reducida que cobran de pensión, otros porque sus familiares se han quedado sin un puesto de trabajo, y han abandonado para ayudarles. Otros sin más, se van porque ante momentos de dificultad, no son capaces de luchar en busca de una solución.

5.8. PRINCIPALES PREOCUPACIONES

Son muchos los escoyos que se han ido presentando a lo largo de la historia en la cooperativa, pero sin duda, el principal problema viene desencadenado por el movimiento de la ladera donde se encuentra la residencia entre finales de 2010 y principios del 2011. Dicho desplazamiento, provocó que después de casi seis años en funcionamiento, los residentes se vieran obligados a abandonar por su seguridad. Así lo decidió el consejo rector, aconsejados por el arquitecto, con la intención de reparar la parte central del edificio ya que fue la más afectada.

Sin duda, esta situación ha sido traumática para muchos de los residentes que estaban disfrutando del servicio que la residencia les daba.

Don Rafael añade: *“Eso nos ha amargado, tanto socios como no socios, porque nos ha hecho salir de la residencia en la que estábamos muy a gusto. Al ser una residencia sin ánimo de lucro, con un precio asequible hemos estado recibiendo unos servicios muy buenos, pero la mala suerte nos ha llevado a esta situación”*.

El antiguo presidente, Don Rafael García, residente de la residencia, destaca que ha sido muy duro tener que abandonar la residencia ya que han estado muy a gusto, sobre todo las señoras las cuales han pasado de llevar una casa, a tener todo el tiempo para ellas con actividades de todo tipo durante todas las mañanas. Realizaban ejercicios de memoria con la psicóloga, manualidades, pintura, música, canto, teatro etc. Toda esta diversidad de actividades les ocupaba y les llenaba el tiempo, dejando de llevar la casa, pensar en la comida, hacer la compra y demás. Desde de que te levantas por las mañanas hasta por la noche, todo el tiempo es tuyo. Además gozamos de mucha libertad, ya que si quieres, cierras tu apartamento y te puedes ir el tiempo que desees sin problema.

Muchos mayores que habían decidido vivir ya en la residencia, en su día, vendieron sus casas, lo que ha supuesto un problema para ellos ya que han tenido que buscarse vivienda de alquiler, con la carga emocional que esto supone.

Un juzgado de la capital ha condenado a los dos arquitectos que redactaron el proyecto para construir la residencia. Tendrán que pagar 865.387 euros a los propietarios del geriátrico porque sus “decisiones erróneas” ocasionaron los defectos constructivos.

Otro gran problema es que el espíritu de cooperativa no se tiene muy asumido, muchas personas no admiten donde están. Se encuentran con un problema y en lugar de ayudar se van.

Es comprensible que hay personas que no pueden seguir en cierto momento y que por ello se tengan que ir, pero muchas marchas no son justificadas. Cuando estás en una cooperativa tienes que saber dónde entras.

La cooperativa es estar unidos. El actual presidente, Don José Luis Sánchez, define el espíritu de la cooperativa con una frase: *“todos para uno y uno para todos”*. Cuando más dificultades encontremos, es cuando más piña hay que hacer.

Cooperativa es cooperar y tienes que aportar y ayudar y este concepto es lo que en algunos casos falla, no en todos porque también hay mucha gente que se vuelca, ayuda y está dispuesta a todo.

6. CONCLUSIONES

Para dar comienzo a este apartado quiero destacar el sentimiento que ha persistido durante toda la realización del trabajo. Este sentimiento es la falta del sentido del cooperativismo de algunos de los socios que forman parte de la sociedad. He hablado de esto anteriormente, pero me parece de especial relevancia sobresaltar la necesidad de entender qué es el cooperativismo antes de entrar a formar parte de él, destacar el compromiso que supone para con los demás y no flaquear en los momentos más difíciles, pues es ahí cuando más que nunca debe estar presente este espíritu.

Centrar mi estudio en la Residencia de Mayores Fuente de la Peña, S. Coop. And., me ha mostrado la dificultad de llevar a cabo un proyecto pero a la vez me ha enseñado que con las ganas y el entusiasmo necesario, todo es posible, pues a pesar de las distintas adversidades que se encontraron durante el camino, de todas ellas salieron consiguiendo así su objetivo, la residencia.

En realidad, considero que si no se hubiese tratado de crear una sociedad cooperativa sin ánimo de lucro no hubiera sido posible su construcción. Sin la gran cantidad de ayuda pública que recibieron y no nos referimos sólo a ayuda económica, sino a recalificación de terrenos, exención de tasas el proyecto no hubiera sido posible.

La creación de una sociedad cooperativa supone la necesidad de formar e informar al socio del tipo de empresa a la que se incorpora. Se entiende que estos problemas pueden surgir en cualquier entidad y si pasaran, la sociedad tendría serios problemas de supervivencia.

Una de las particularidades de las sociedades cooperativas es que en estos procesos de crisis y de dificultades tienen una mayor resistencia empresarial.

Reconocer el esfuerzo y el deseo por parte de los actuales socios, de salir del problema en el que están inmersos. A pesar de que esta situación les ha supuesto muchos esfuerzos, tanto económicos como psicológicos, ahí siguen luchando por volver a la que ha sido durante algunos años su casa.

Ha sido muy duro para la mayoría de ellos tener que abandonar la residencia debido al desplazamiento de la ladera, pero viven con el deseo de que finalicen las obras ya comenzadas en el edificio, y poder seguir disfrutando de los servicios de calidad ofrecidos en ella.

Debido a que el número de socios se ha visto reducido por problemas anteriormente explicados, se espera que una vez finalizadas las obras y abierta la residencia, tanto el número de socios como de no socios residentes, se incremente completando las plazas de la residencia y permitiéndoles así volver a la normalidad.

Por último, me gustaría resaltar que personalmente, sin ánimo de publicitar esta sociedad, animaría a todas aquellas personas a que pensarán en su futuro como mayor o dependiente y se acercasen a la Residencia de Mayores Fuente de la Peña, S. Coop. And. Esta empresa sin ánimo de lucro puede ofrecerles un servicio de calidad junto a la compañía del resto de residentes pero con la independencia que a cada uno le permitiría su propia casa.

Con este trabajo pretendemos mostrar que la creación de sociedades cooperativas de consumidores y usuarios para prestar servicios a personas mayores o con dependencia son formas jurídicas válidas para que la sociedad actual se pueda autoproporcionar servicios que las diferentes administraciones públicas no pueden implantar.

En realidad, las cooperativas han estado siempre al servicio de la comunidad en la que se implantan. Este tipo de cooperativismo aún es mejor, puesto que nace de la propia sociedad sin ánimo de lucro y resuelve problemas que la propia sociedad no puede resolver proporcionando servicios a mayores y mejorando la calidad de vida en los últimos años de vida de las personas.

7. BIBLIOGRAFÍA

- **Ley 14/2011, de 23 de diciembre**, de Sociedades Cooperativas Andaluzas.
- Andrés, J. (1980). *Técnicas y prácticas de las relaciones humanas*. Bogotá: Instituto Latinoamericano de Pastoral de Juventud.
- Anguera, M.T. (1987). *Investigación cualitativa*. Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento. Universidad de Barcelona.
- Becker, H.S. (1968). *Social Observation and Social Case Studies*. New York: McMillan.
- COHEN, (1990). “*Estudio de casos*”, en *Métodos de investigación*. Madrid: Editorial Muralla, S.A.
- Delgado, J. M. y Gutiérrez, J. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Denzin N.K. (1978). *The Search Act*. New York: McGraw Hill.
- Fetterman, D. (1989). *Etnografía: Paso a paso*. Newbury Park: Sage.
- Jorgensen, D. (1989). *Participant Observation*. Newbury Park, CA: Sage Publications
- Kazdin, A.E. (1982). *Single-case Research Designs*. New York: Oxford University Press.
- Kemmis, J. (1992). *Mejorando la educación mediante la investigación-acción*. Madrid: Popular
- Kemmis, S. & Mctaggart, R. (1988). *Cómo planificar la investigación-acción*, Barcelona: Laertes.
- Kratochwill, T.R. (1978). *Single Subject Research*. New York: Academic Press.
- Lombard, M. N. (1969.). *Activity in Various Embryonic and post Embryonic Sources for Induction of Kidney Tubules*.
- López-Barajas Zayas, E. & Montoya Sanz, J.M. (1995). *El estudio de casos: fundamentos y metodología*. Madrid: UNED.
- Marshall, Catherine & Rossman, Gretchen B. (1989). *Diseño de investigación cualitativa*. Newbury Park, CA: Sage.
- Martínez P. (2011). “*El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica*”. Consultado el 25 de febrero de 2011. Disponible en:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:e319FmqT4scJ:ciruelo.uninorte.edu+.co/pdf/pensamiento_gestion/20/5_El_metodo_de_estudio_de_caso.pdf+estudio++de+caso&hl=es&gl=mx

- Mathison, S. (1988). *Why triangulate? Educational Researcher*. March: 13-17
- Patton, M.Q. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Beverly Hills: Sage.
- Pérez López, J. A., (1993). "El método del caso: Instrumento pedagógico para el profesional de la acción". Nota Técnica IESE, ASNN-3.
- Shulman, J. (1970). *El aprendizaje por el método de casos*. Traducción: Instituto Centroamericano de Administración de Empresas.
- Walker, R. (1986). *Investigación cualitativa*. Madrid: MEC
- Wilson, S. (1977). *The Use of Ethnographic Techniques in Educational Research*. *Review of Educational Research*, 47, 245-265.

Referencias en web:

- <http://www.diariojaen.es/jaen/item/66006-condenados-los-arquitectos-de-la-residencia-fuente-de-la-pena> (Última visita: 29/05/2014) Artículo periodístico que da el veredicto de la condena a los arquitectos de la residencia bajo estudio.
- <http://www.hispacoop.es/home/> (Última visita: 30/05/2014) Página web de la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios.
- <http://www.gabilos.com/> (Última visita: 30/05/2014) Página web para explicar de dónde obtener datos cuantitativos.
- <http://www.mayoresdejaen.com/> (Última visita: 03/06/2014) Página web de la Residencia de Mayores Fuente de la Peña S. Coop. And.

8. ANEXOS



Figura 2 Terraza solarium



Figura 3 Terraza solarium



Figura 4 Sala de juegos



Figura 5 Sala de juegos



Figura 6 Cocina



Figura 7 Salón mirador



Figura 8 Comedor



Figura 9 Comedor



Figura 10 Biblioteca



Figura 11 Fisioterapia



Figura 12 Capilla



Figura 13 Peluquería

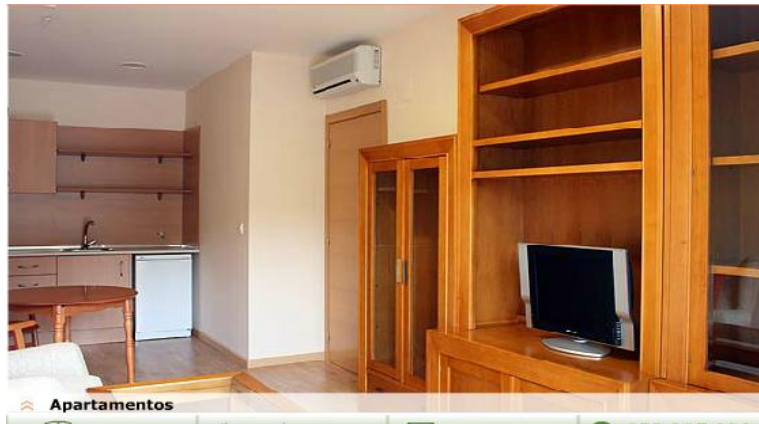


Figura 14 Apartamentos



Figura 15 Apartamentos



Figura 16 Apartamentos



Figura 17 Apartamentos personalizados

PLAN DE INVERSIONES

GASTOS E ESTABLECIMIENTO	GASTOS CONSTITUCIÓN	2.098,90	TOTAL 96.112,701€
	GASTOS DE PRIMER ESTABLECIMIENTO	94.013,80	
INMOVILIZADO INMATERIAL	APLICACIONES INFORMÁTICAS	769,18	TOTAL 769,18 €
INMOVILIZADO MATERIAL	TERRENOS	601.012,11	TOTAL 7.135.52,09
	HONORARIOS ARQUITECTOS	244.745,00	
	HONORARIOS ARQUITECTOS TECNICOS	65.088,46	
	16%IVA HONORARIOS PROFESIONALES	49.573,28	
	LICENCIA MUNICIPAL I.C.I.O.	27.098,32	
	135.492,00		
	INVERSION OBRA CIVIL E INSTALACIONES	4.594.450,00	
	IVA OBRA CIVIL E INSTALACIONES		
	EQUIPOS PARA PROCESO DE INFORMACIÓN	719.112,00	
	INVERVERSIÓN EQUIPAMIENTOS	3.052,09	
	4%PREVISION DE DESVIO POR EVOLUCION DE PRECIOS DEL MERCADO	434.775,47	
	260.653,36		

PLAN FINANCIACIÓN

FINANCIACIÓN PROPIA	1.132.000,00 €
FINANCIACION AJENA	6.000.000,00€
RECURSOS PROPIOS GENERADOS	99.933,97€
TOTAL= 7.231.933,97€	