

MEMORIA DE PRÁCTICAS EXTERNAS

CAJA RURAL DE NAVARRA

**Máster Universitario en Análisis Económico y
Financiero**

08/09/2014

Universidad Pública de Navarra, Pamplona.

Autor: Juan Gallego Iraceburu

Tutor académico de prácticas: José Enrique Galdón

Tutor de empresa: Roberto Lorca

Jurado: José Enrique Galdón, Javier Hualde y Rafael Santamaría

INDICE

1- Introducción.....	3
2- Contexto de las prácticas.....	4
3- La empresa	
2.1. Caja Rural.....	5
2.2. Caja Rural de Navarra.....	7
2.3. Banco cooperativo español, RSI y RGA.....	9
4- Productos de Caja Rural de Navarra.....	10
5- El desarrollo de la práctica	
4.1 Introducción.....	11
4.2. Contenido.....	12
4.3. Resultados y conclusiones generales.....	15
6- Bibliografía.....	16

1. Introducción

La finalidad de este trabajo fin de Máster (TFM) es exponer la experiencia vivida durante mi estancia de prácticas en Caja Rural durante 3 meses junto con la formación recibida a lo largo del curso 2013-2014 en el MUAEF.

Creo que es importante entender por qué he realizado mis prácticas en Caja Rural de Navarra (a partir de ahora CRN), así como situar el contexto que me llevó a iniciar las prácticas en esta entidad además de otros aspectos como departamentos, datos de interés de la oficina, etc., reflejado todo esto en el apartado siguiente.

Para continuar, considero oportuno hablar de la empresa Caja Rural, así como de Caja Rural de Navarra en particular y las empresas participadas de la Caja. En el apartado de Caja Rural de Navarra, valoraré diferentes ratios de medida y comentaré un breve análisis de solvencia comparándolo a su vez con diferentes ratios de solvencia de otros bancos.

Después, desarrollaré en un apartado los principales productos que ofrece la Caja Rural de Navarra clasificándolos por activo, pasivo y servicios.

Una vez que tanto la empresa como yo estemos situados, hablaré del desarrollo de la práctica y de las funciones que realicé en la misma, centrándome un poco más en los productos que he estado ofreciendo y mostrando una imagen de una clasificación de los diferentes productos ofrecidos dependiendo del perfil del cliente y de la rentabilidad y riesgos dispuestos a asumir.

Por último, las valoraciones personales y mi opinión las incluiré en el apartado conclusión.

2. Contexto de las prácticas

Mis prácticas, como ya he comentado en el breve resumen, se han realizado en CRN. Pero también tuve la posibilidad de realizar prácticas en un puesto en el departamento de contabilidad de una empresa automovilística que se me ofreció por parte de “Becas Santander” (tareas relacionadas con la facturación, gestión de datos y administración). Sin embargo, tomé la decisión de realizarlas en Caja Rural de Navarra por los siguientes motivos:

Ya había realizado previamente hace dos años unas prácticas de verano con la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales durante 3 meses, y conocía qué era lo que me esperaba y a qué me enfrentaba; el departamento de recursos humanos de CRN había confiado y apostado por mí al llamarme después de que yo apareciese por sus oficinas y les dejase ver mi interés por poder realizar estas prácticas con ellos; y las funciones a realizar en esta entidad estaban bastante más relacionadas con los contenidos del máster que las propuestas por la empresa de automóviles (referentes a su contabilidad).

Antes de empezar las prácticas, el director de Recursos Humanos, ya me aseguró que mi práctica no sólo consistiría en la atención de clientes en el departamento de Caja y Cuentas Corrientes, sino que para poder validar estas prácticas con mi trabajo de fin de máster y para mayor beneficio mío me involucraría en tareas y funciones de Comercial, viendo así diferentes productos con sus respectivas características de riesgo, rentabilidad y liquidez pudiendo asociarlo con lo visto durante el curso (tareas de las que hablaré más adelante).

Desde el departamento de Recursos Humanos vieron apropiado introducirme en la sucursal 0001, o también llamada OP (Oficina Principal).

En la oficina principal estamos aproximadamente unos 17 empleados contando el departamento de caja, comercial y empresas (y sin tener en cuenta departamentos como el de seguros, medios de pago, extranjero, intervención, etc.). Se diferencia de las demás en el número de clientes, saldo contable diario y las numerosas grandes empresas e instituciones que son controladas por ésta oficina.

Mi horario era de 08.00 a 15.00 y la duración del contrato de 3 meses. Así que el XX de Junio de 2014 entré a esta oficina situada en la Plaza de los Fueros y empezó mi formación en esta entidad bancaria.

Mi primer mes lo pasé en Caja, sin embargo ya a partir del mes cumplido desde mi incorporación empecé a asumir tareas del departamento de Comercial con mayor responsabilidad. Siempre con la disponibilidad de mi tutor para ayudarme ante cualquier imprevisto y la buena disposición de cualquiera de mis compañeros de la oficina.

3. La empresa

3.1 Caja Rural

Constituida en 1946, aunque su origen se remonta al inicio del siglo XX. Orígenes en el sector agropecuario y agroindustrial, aunque su desarrollo la ha convertido en una entidad de banca universal, con una fuerte presencia en su mercado local.

Caja Rural es una marca utilizada por varias cooperativas de crédito autónomas españolas.

Son entidades privadas que nacen por y para los clientes. Su desarrollo también está basado en los propios clientes-socios. No son ni Cajas de Ahorro (que son entidades privadas, pero con carácter de fundación), ni Bancos privados (que son sociedades anónimas).

El Grupo Caja Rural cuenta con el apoyo de varias entidades participadas como la Asociación Española de Cajas Rurales, el Banco Cooperativo Español, y las sociedades Rural Servicios Informáticos y Seguros RGA, de las que hablaré más adelante.

Algunas cifras sobre Caja Rural:

- El grupo Caja Rural es el 5º mayor grupo financiero por tamaño de sus activos (61.000 millones de euros).
- Además, está compuesto por 73 Cajas Rurales en 16 Comunidades Autónomas y 2.703 oficinas distribuidas por todas éstas.
- La entidad presenta 6.200.000 clientes, 1,7 millones de socios y 9.162 empleados.
- Los fondos propios de Caja Rural han sido siempre motivo de orgullo para la entidad, que ha defendido su fuerte generación de capital. Ha sido capaz de incrementarlos en los últimos años, incluso a pesar de la crisis, y los 765 millones de euros de fondos propios suponen un superávit superior a los 200 millones de euros.
- Por último, destacar que la entidad cooperativa navarra ha presentado un resultado de 37,8 millones de euros en el curso 2013 y que las dotaciones y pérdidas por deterioro de activos sumaron en 2013 unos 59 millones, apenas una tercera parte que en 2012.

Caja Rural es también una entidad comprometida con el desarrollo social de la sociedad, a través de distintos proyectos en ámbitos diversos, entre los cuales destacan:

- Emprendedores. Cámara Navarra y Caja Rural de Navarra renuevan el Convenio para apoyar a emprendedores. A través de este acuerdo, los emprendedores vinculados a la Cámara Navarra pueden acceder a unas condiciones preferentes, tanto de financiación como a la hora de contratar diversos productos como cuentas corrientes, tarjetas de débito o seguros.

Además, Caja Rural ofrece la Línea Inicia, un servicio específico de apoyo al sector emprendedor.

Algunas de las ventajas a las que se puede acceder a través de la Línea Inicia;

-Preferencia a la hora de acceder a financiación

-Condiciones ventajosas para contratar diferentes productos financieros (préstamos, créditos, leasing y renting)

-Análisis gratuito de la estructura financiera que mejor se adapte a tus necesidades

-Precios especiales para promocionar tu empresa en la web, realizar publicidad en los diferentes soportes existentes o crear tu imagen de marca.

-Asesoramiento y apoyo en todo momento por técnicos especializados

- Investigación y Desarrollo: La UPNA y Caja Rural impulsan programas de docencia e investigación. Otro ejemplo sería el convenio que mantiene con la UPNA también a través del experto (título propio de banca y finanzas) que permite a muchos jóvenes seguir desarrollando sus estudios y formándose después de terminar su carrera en la Facultad de Economía.
- Cultura: Caja Rural patrocina numerosos conciertos, eventos musicales y de ocio.
- Deporte Base: Patrocina desde 2010 al equipo ciclista apostando por un ciclismo limpio trabajándolo desde la base, apostando por la formación de los jóvenes valores y contando con grandes ciclistas en la actualidad como Luis León Sánchez.

3.2 Caja Rural de Navarra

CRN opera en Navarra, País Vasco y La Rioja

Estas regiones se encuentran entre las más desarrolladas de España y dentro de un marco institucional muy estable, para ello destacamos una de las posibles medidas crediticias de riesgo a través de las agencias de calificación:

- Moody's: Baa3
- Fitch: BBB+.

Las agencias de calificación crediticia reafirman sus ratings a largo plazo para CRN con perspectiva estable. Lo cual encuadran entre los de buena calidad, y “reflejan un adecuado nivel de solvencia, una confortable liquidez, una estable base de depósitos, una buena cobertura de sus activos y una sana estructura financiera”. Con esta subida, la entidad se sitúa entre las entidades españolas con mejor calificación de solvencia por parte de las agencias de rating, e iguala el mismo nivel de rating que la calificación Fitch otorga a España. Además gracias a un cuadro de probabilidades históricas que pudimos ver durante el curso, podemos saber que CRN tiene una probabilidad del 0.20% de quebrar en el primer año y de 0.57% de quebrar en el segundo teniendo en cuenta la calificación obtenida por la agencia Moody's.

Por otra parte, centrándonos en la situación financiera de la empresa:

	Caja rural
Activos totales (en €)	9.500.000.000,00
RWA	5.569.223.093,37
RWA/Activos	58,62%
Ratio Tier I (%)	13,70%
Ratio Tier II (%)	0,36%
Total de recursos propios computables	781.362.000,00
Ratio BIS	14,03%

Primero, con estos datos vemos como CRN no es ajeno a las fuertes regulaciones que se han producido en los últimos años, y que así mismo cumple con los requisitos establecidos por Basilea:

Tier 1 > 8% (13.70% > 8%)

Cumpliendo así con los niveles mínimos exigidos y demostrando el nivel de solvencia de la entidad

	Caja rural	BBVA	CaixaBank	Laboral Kutxa
Activos totales (en €)	9.500.000.000,00	599.482.000.000,00	348.294.000.000,00	24.612.630.000,00
RWA	5.569.223.093,37	323.754.266.211,60	160.302.327.272,73	10.640.090.386,00
RWA/Activos	58,62%	54,01%	46,03%	43%
Ratio Tier I (%)	13,70%	11,72%	11,00%	12,17%
Ratio Tier II (%)	0,36%	1,15%	0,60%	0,49%
Total de recursos propios computables	781.362.000,00	41.672.000.000,00	18.602.181.000,00	1.347.040.000,00
Ratio BIS	14,03%	12,87%	12,90%	12,66%

Ahora podemos observar cómo a pesar de tener menos volumen de activos al ser una cooperativa en vez de un banco (a excepción del Laboral Kutxa), tiene el mejor ratio Tier 1, por lo que presenta mayor fortaleza para afrontar posibles problemas con los activos de riesgo. Además, vemos como presenta el mayor ratio BIS, el cual mide la solvencia de la entidad. Por lo tanto, según este indicador CRN es la más solvente de las 4 entidades expuestas y la más segura (incluso comparándola con otra cooperativa como es la Laboral Kutxa)

Por último, comentar que a pesar de la oleada de fusiones vivida con las cajas de ahorro CECA y la presión y deseo del ministerio para convertir las cajas en bancos puros y duros, Caja Rural se ha mantenido firme desde el comienzo de la crisis apostando por seguir en solitario y con un negocio muy vinculado al territorio. Con la actividad concentrada Navarra y en la Comunidad Autónoma Vasca, la entidad ha ido defendiendo su solvencia y ha asegurado que mantenía la mora relativamente controlada; un 4.41%.

3.3 Banco cooperativo español, RSI y RGA

1. Banco cooperativo español:

Constituido en 1990, es a su vez, un grupo financiero cuyo objetivo fundamental es proporcionar servicios de central bancaria, prestando a las Cajas Rurales asociadas servicios de valor para potenciar el negocio de las mismas. A su vez, el Banco Cooperativo sirve de órgano de enlace de las Cajas Rurales con los mercados e instituciones financieras nacionales e internacionales.

El Banco cuenta con distintas áreas especializadas como: Tesorería, Operaciones de Comercio Exterior, Banca Privada, Mercado de Capitales, Asesoría Jurídica y Fiscal etc... Y como complemento a la actividad de estas áreas especializadas, se han constituido distintas filiales del Banco que son las encargadas de dar servicio en aspectos concretos del negocio.

2. RSI:

Fundada en 1986, tiene como objetivo dotar a las entidades del Grupo Caja Rural de las soluciones y servicios en tecnologías de la información necesarias para alcanzar el nivel óptimo de eficiencia, jugando un importante papel en el sector de las tecnologías de la información, ya que sus magnitudes la sitúan en los puestos de cabecera al dar servicio informático a más de 17.000 terminales conectados a sus sistemas, gestionando más de 14 millones de transacciones cada día.

3. RGA:

Entidad participada de las Cajas Rurales asociadas y de la aseguradora alemana R+V Allgemeine Versicherung AG, que fue fundada en 1986 con el objetivo de ampliar la gama de productos de seguros y reaseguros que ofrecen las Cajas Rurales asociadas a sus clientes

Es un holding asegurador compuesto por cuatro compañías que ofrecen casi la totalidad de productos que existen en el mercado: Seguros Generales Rural S.A. de Seguros y Reaseguro; Rural Vida S.A.; Rural Pensiones S.A. entidad gestora de Fondos de Pensiones, y RGA Mediación.

4. Productos de Caja Rural de Navarra

Los productos financieros hacen referencia tanto a los instrumentos financieros como a los servicios ofertados por las entidades financieras directa o indirectamente para atender las necesidades de sus clientes y ser ofertados a los que sean considerados clientes potenciales.

En particular, la gama de productos de Caja Rural se puede agrupar en tres grupos:

- Activo

- 1- Préstamos
- 2- Créditos

- Pasivo

- 1- Cuentas corrientes y libretas de ahorro
- 2- Fondos de Inversión
- 3- Depósitos

- Servicios

- 1- Ruralvía (Banca a distancia)
 - 2- Transferencias
 - 3- Domiciliaciones
 - 4- Seguros
 - 5- Medios de pago
 - 6- Previsión
-
- ```
graph LR; MP[5- Medios de pago] --> D[Débito]; MP --> C[Crédito]; MP --> TPV[TPV]; P[6- Previsión] --> D; P --> C; P --> TPV; P --> PA[Planes de ahorro]; P --> PP[Planes de pensiones];
```

## **5. Desarrollo de la práctica.**

### **5.1. Introducción**

En este apartado explico la experiencia personal de las prácticas realizadas durante 3 meses en la oficina principal de la CRN.

Como mi oficina estaba en una zona importante como es la Plaza de los Fueros y rodeada de comercios, siempre había trabajo que realizar, y aunque al igual que 2 años atrás en la Rochapea traté con todo tipo de clientes, en esta oficina se movía mucho mayor volumen de dinero tanto en efectivo, por transferencias como por productos financieros.

Mis objetivos eran primeramente volver a recordar cómo se utilizaba la operativa IRIS (operativa informática utilizada por Caja Rural de Navarra), y una vez que ya controlase todo lo referente a la operativa y funcionamiento de caja, poder ampliar mis conocimientos entendiendo cuáles eran los principales productos ofertados en mi oficina, qué tipo de producto se ofrecía en función del perfil de cada cliente y saber cómo ofrecerlos.

A continuación expondré las funciones y tareas llevadas a cabo durante estos 3 meses, y explicaré brevemente los principales productos con los que comercializaba teniendo en cuenta a su vez el perfil del cliente.

Finalmente contaré los resultados de la práctica.

## **5.2. Contenido**

Las principales funciones que realicé fueron:

- Operativa administrativa de caja:
  - Gestión de cajeros automáticos
  - Dispensador
  - Cajas fuertes
  - Alarmas
  - Solicitud y envío de fondos a blindados.
  - Cuadre de la oficina
  
- Departamento de Caja:
  - Ingresos y reintegros
  
  - Traspasos y transferencias (nacionales e internacionales): realizando traspasos entre cuentas y transferencias entre cuentas de la propia Caja, además de transferencia a otras entidades cobrando comisión dependiendo del importe de la misma.
  
  - Abonos, solicitud y activación de cheques y pagarés.
  
  - Consultas de saldos, movimientos, retenciones, embargos y todo tipo de cuestiones relacionadas con sus cuentas.
  
  - Petición, arqueo y entrega de moneda extranjera: por ser la oficina principal siempre disponíamos de libras y dólares en el momento, pero también podíamos solicitar a servicios centrales otro tipos de monedas.
  
  - Tarjetas (medios de pago): consultas saldo o movimientos, petición de duplicado, activación de tarjetas, entrega de PIN, incidencias relacionadas con pérdidas o robo, bloqueos de tarjetas, etc.
  
  - Pago de multas, impuestos (IRPF, IS, IVA, por fallecimiento o transmisiones patrimoniales, etc.), tributos, autoliquidaciones, matriculas de universidad, tasas, etc.

Todas estas funciones realizadas hasta ahora, se correspondían en su mayoría por el departamento de Caja, sin embargo como ya he comentado anteriormente fue en el departamento de comercial cuando comencé a desarrollar tareas más interesantes y con mayor responsabilidad:

- Departamento de comercial:
  - Devolución de recibos: con un plazo de 3 meses desde que se pasa el recibo por la cuenta
  - Domiciliación de recibos
  - Control sobre el gestor de incidencias
  - Petición de tarjetas de débito, crédito y TPV
  - Captación de nóminas y pensiones: las cuales aportaban un regalo al cliente por domiciliar tanto su pensión como su nómina.
  - Apertura de cuentas corrientes tanto a personas físicas como a jurídicas y cestas: las cestas son un producto para los jóvenes que incluyen la apertura de una cuenta joven, tarjeta de débito (que a su vez es la tarjeta joven reconocida por el gobierno de navarra) y ruralvía para poder operar por internet. Todo esto sin ningún tipo de coste ni comisión de mantenimiento o apertura hasta los 31 años (edad que se deja de ser joven para Caja Rural).
  - Consulta de vencimientos, reintegros y renovación de depósitos.
  - Venta y apertura de algunos de los principales productos a pequeños inversores como son: Rural Renta fija o un depósito a plazo fijo para clientes muy conservadores totalmente aversos al riesgo; Rural Mixto 25 o combifondo 70/30 para clientes conservadores que no quieran arriesgar la totalidad de sus inversiones pero no les importe que parte de ellas estén en renta variable; Rural Renta variable España o combifondo 50/50 para clientes propensos al riesgo; inversión en bolsa o cartera de inversiones en valores para clientes “agresivos” que buscan una alta rentabilidad sin importarles el riesgo que asumen.

La siguiente tabla nos ilustra de manera sencilla y completa los tipos de productos ofertados según el perfil del cliente:

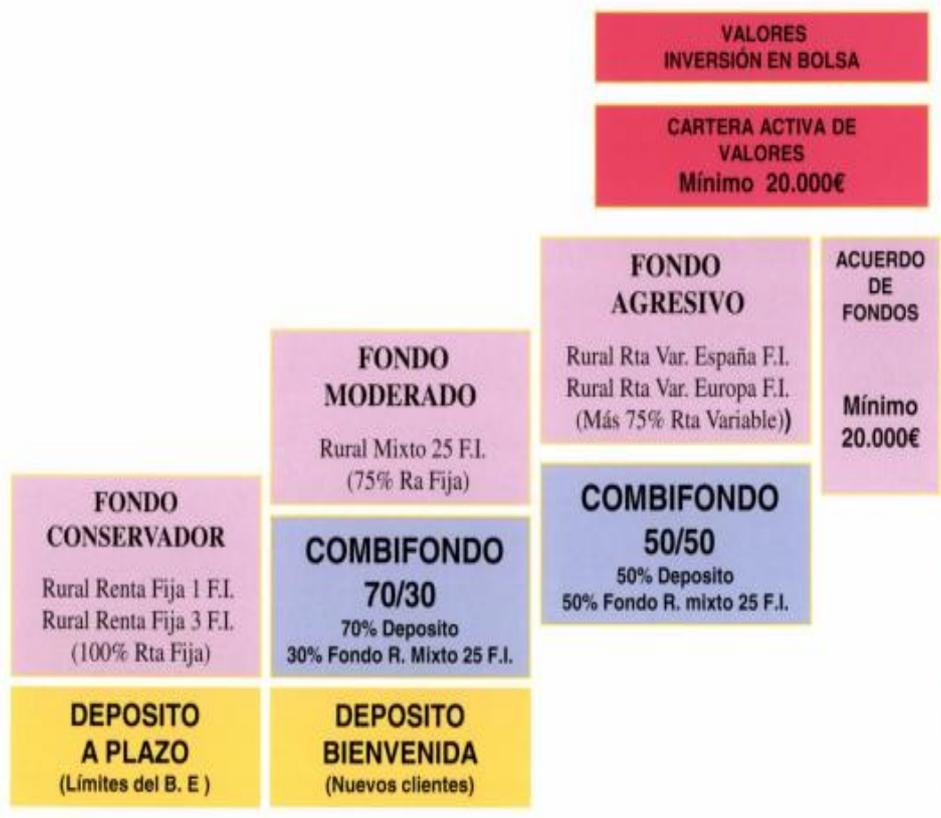


# INVERSIONES EN FUNCIÓN DEL PERFIL DEL CLIENTE (Riesgo / Rentabilidad)

funciona

Riesgo

BANCA  
GESTIÓN DE PATRIMONIOS  
PRIVADA



Rentabilidad

### **5.3. Resultados y conclusiones generales**

Los resultados del desarrollo de la práctica han sido muy positivos. He visto como cada día que pasaba aprendía algo nuevo y mis objetivos se han ido cumpliendo con el paso del tiempo. No sólo he visto cómo funciona una oficina desde dentro (cosa que ya había visto dos años atrás), sino que esta vez he podido ir más allá entendiendo cómo cada producto está diseñado para cada cliente y cómo se le es ofertado.

Creo que lo que he aprendido me va a ayudar mucho en el futuro. Sin embargo, en numerosas ocasiones me he encontrado con situaciones en las que no sabía cómo resolver el problema, pero o bien mi tutor o mis compañeros me ayudaban y explicaban para poder solventar esas cuestiones, cada vez menos frecuentes conforme pasaba la duración de las prácticas.

Además, debo añadir que el Máster me ha ayudado a poder entender con mayor claridad y rapidez muchos de los productos que se ofrecen en la entidad, en especial los fondos de inversión.

En CRN esperaban que aprendiese rápido las tareas de caja para así poder desarrollarme también en el departamento de comercial, y poco a poco entender el funcionamiento de este departamento. Creo que la Caja está satisfecha con mi rendimiento aunque seguramente esperen mayor productividad de mi parte en estos 6 próximos meses en los que me han prorrogado el contrato. Por mi parte, tengo también ganas de demostrar mis conocimientos y mi valía en estos meses que me servirán para aprender y ganar experiencia en el mundo laboral.

## **6. Bibliografía**

Blog Caja Rural de Navarra/ corporativo y producto y promociones  
<http://blog.cajaruraldenavarra.com/>

Caja Rural de navarra/ información institucional/ sociedades participadas e información para inversores  
[http://www.cajaruraldenavarra.com/cms/dinamico/navarra/ruralvia/es/particulares/informacion\\_institucional/](http://www.cajaruraldenavarra.com/cms/dinamico/navarra/ruralvia/es/particulares/informacion_institucional/)

Cnmv.es: Informe de auditoría  
<http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=30&ved=0CF4QFjAJOBQ&url=http%3A%2F%2Fwww.cnmv.es%2FAUDITA%2F2012%2F14297.pdf&ei=ZycMVIKqOI6UatOkgIgF&usg=AFQjCNHimAZCDvRzZJ2s-X6QporPcjFW1w&sig2=AzKHQ9nHs9QLt9OJ7MAetg>

Diario de navarra/ navarra/ más navarra/ entidades financieras  
[http://www.diariodenavarra.es/noticias/navarra/mas\\_navarra/2014/04/23/moody\\_mejora\\_perspectiva\\_los\\_ratings\\_caja\\_rural\\_navarra\\_156501\\_2061.html](http://www.diariodenavarra.es/noticias/navarra/mas_navarra/2014/04/23/moody_mejora_perspectiva_los_ratings_caja_rural_navarra_156501_2061.html)

Noticias de Navarra/ economía  
<http://www.noticiasdenavarra.com/2014/04/22/economia/caja-rural-de-navarra-vuelve-a-presentar-beneficios-y-gana-378-millones-en-2013>

Presentación institucional y más información aportada por el Grupo Intranet Caja Rural de Navarra.

Ruralvía/ quiénes somos/ grupo Caja Rural  
[http://www.ruralvia.com/cms/estatico/rvia/grupo/ruralvia/es/particulares/informacion\\_institucional/grupo\\_caja\\_rural/productos\\_caja\\_rural/index.html](http://www.ruralvia.com/cms/estatico/rvia/grupo/ruralvia/es/particulares/informacion_institucional/grupo_caja_rural/productos_caja_rural/index.html)