

## **MÓDULO II - DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA EMPRESA DE MEDIACIÓN**

---

### ***Habilidades a adquirir:***

*Dominio de los conocimientos y técnicas relacionadas con el cálculo mercantil, financiero, estadístico y actuarial.*

*Dominio de los conocimientos contables necesarios para la gestión de la actividad.*

*Dominio de los conocimientos y técnicas relacionadas con la dirección y planificación estratégica y gestión general de la empresa.*

*Conocimientos básicos sobre los perfiles de puesto de trabajo, objetivo de crecimiento de la organización, elaboración de los programas de formación, selección, contratación y motivación del personal de la plantilla.*

*Dominio de las técnicas de gestión comercial.*

*Conocimiento de los fundamentos de la fiscalidad en España.*

*Conocimiento del manejo de aplicaciones ofimáticas específicas relacionadas con la gestión y el tratamiento informatizado de los documentos e información derivada de la actividad aseguradora.*

### **Tema 1. Matemática Financiera**

- 1.1 Concepto de Cálculo Financiero: tiempo, interés, capital.
- 1.2 Interés Simple.
- 1.3 Interés Compuesto.
- 1.4 Capitalización y actualización de capitales.
- 1.5 Descuento Simple.
- 1.6 Rentas. Valor actual de una renta. Valor final de una renta.

### **Tema 2. Estadística**

- 2.1 Conceptos generales.
- 2.2 Datos. Ordenación y representación. Tablas y gráficos.
- 2.3 Medidas de tendencia central: moda, mediana, media aritmética y ponderada.
- 2.4 Medidas de dispersión: varianza y desviación típica.
- 2.5. Distribución normal.
- 2.6. Índices, revalorización, series de valores.

### **Tema 3. La Contabilidad y los Estados Contables**

- 3.1 Definición y Concepto de contabilidad.
- 3.2 El Patrimonio Empresarial.
- 3.3 El Balance.
- 3.4 El Resultado de la empresa.
- 3.5 Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
- 3.6 Otros Estados Contables.

### **Tema 4. El Plan General Contable y otras normas de obligado cumplimiento**

- 4.1 Las cuentas.
- 4.2 El Método Contable.
- 4.3 El Plan General Contable.
- 4.4 Otras normas de obligado cumplimiento.

### **Tema 5. La Contabilidad como elemento de Análisis y Control**

- 5.1 Introducción a los Análisis de los Estados Financieros.
- 5.2 Análisis del Balance de Situación.
- 5.3 Análisis de la Cuenta de Resultados.
- 5.4 Análisis de la Liquidez.
- 5.5 Análisis de la Rentabilidad.
- 5.6 Auditoría de cuentas.
- 5.7 Control de gestión.

### **Tema 6. La Contabilidad en la Mediación de Seguros**

- 6.1 Introducción.
- 6.2 El control de recibos al cobro.
- 6.3 Otras operaciones realizadas con las Aseguradoras.
- 6.4 Peculiaridad el ciclo económico de las Compañías de seguros.

### **Tema 7. Introducción al funcionamiento de la empresa**

- 7.1 Definición de empresa y organización. Tipos de empresa/organizaciones. Funciones de la empresa.
- 7.2 La propiedad, la dirección y el gobierno
- 7.3 La empresa como sistema abierto. Distintos subsistemas de la empresa

### **Tema 8. El subsistema de administración**

- 8.1 Principales funciones del subsistema de administración. Concepto de empresario y directivo. Niveles y principales funciones directivas. La dirección estratégica: aspectos introductorios.
- 8.2 Dirección y liderazgo
- 8.3 La toma de decisiones. Conceptos y tipo de decisión. Proceso de toma de decisiones

## **Tema 9. El subsistema de marketing**

- 9.1 La creación del valor y la ventaja competitiva
- 9.2 El entorno, generador de oportunidades y amenazas
  - 9.2.1 Matriz DAFO
  - 9.2.2 Análisis PEST
  - 9.2.3 Análisis de las cinco fuerzas de Porter
- 9.3 Estrategias empresariales
- 9.4 El comportamiento del consumidor: segmentos y mercado objetivo
- 9.5 Objetivos de marketing
- 9.6 La gestión del marketing. Producto, Precio, Distribución y Promoción
- 9.7 El plan de marketing
- 9.8 Tipos de marketing

## **Tema 10. El subsistema comercial**

- 10.1 Funciones del sistema comercial.
- 10.2 El proceso de la gestión de venta.
- 10.3 La función del gerente de ventas.
  - 10.3.1 Planificación comercial
  - 10.3.2 Gestión comercial: evaluación, control y medición
  - 10.3.3 Liderazgo y motivación
  - 10.3.4 Los equipos de venta
- 10.4 El proceso de la venta.
- 10.5 Otros procesos de venta: telemarketing, redes de venta, venta on-line.
- 10.6 La fidelización del cliente.

## **Tema 11. El subsistema de recursos humanos**

- 11.1 Recursos humanos y la estrategia empresarial.
- 11.2 Funciones principales de la Dirección de Recursos Humanos
  - 11.2.1 Relaciones laborales. Convenio Colectivo.
  - 11.2.2 Captación: reclutamiento, selección, orientación.
  - 11.2.3 La motivación de los RRHH: retribuciones monetarias / no monetarias.
  - 11.2.4 Desarrollo de los RRHH: orientación, entrenamiento, desarrollo.
- 11.3 Sistema de gestión por competencias.

## **Tema 12. Gestión de la calidad**

- 12.1 Concepto de calidad.
- 12.2 Distintos enfoques sobre la calidad.
- 12.3 Gestión de la calidad total.
- 12.4 Calidad en la atención al cliente.
- 12.5 Mediciones de atención al cliente.
- 12.6 La experiencia del cliente.

### **Tema 13. La ética en los negocios.**

- 13.1 Misión, cultura, ética.
- 13.2 La ética empresarial en el entorno actual.

### **Tema 14. Obligaciones fiscales derivadas de la actividad de Mediación de Seguros**

- 14.1 Introducción a la fiscalidad española. Tributos y tipos de Impuestos.
- 14.2 Aspectos fiscales de las operaciones de financiación.
- 14.3 Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- 14.4 Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
- 14.5 Impuesto sobre el Patrimonio.
- 14.6 Impuesto de Sociedades.
- 14.7 Impuesto sobre el Valor Añadido y emisión de factura.
- 14.8 Otros impuestos y tasas. Impuestos sobre Transmisiones patrimoniales.
- 14.9 Obligaciones derivadas de la actividad profesional o empresarial. Declaración Anual de Operaciones con terceros.

### **Tema 15. Aplicaciones Informáticas y Programas de Gestión**

- 15.1 Entorno 2.0 y Social media.
- 15.2 Conectividad y dispositivos.
- 15.3 Aplicaciones en red.
- 15.4 Software de gestión para la mediación.
- 15.5 Software para la oficina.