
CECAS

Manual del
Mediador de Seguros

Módulo II

Dirección y gestión de la empresa de mediación



Passeig de Sant Joan, 33 • 08010 Barcelona
Tel. 93 323 09 43 • www.cibercecas.com • e-mail: cecas@cibercecas.com

1ª edición, Julio 2020

En la redacción de este manual han intervenido profesores y colaboradores de CECAS

Manual del Mediador de Seguros.

Módulo 2. Dirección y gestión de la empresa de mediación.

© CECAS, Centro de Estudios del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros.

Cualquier forma de reproducción, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser efectuada con la autorización de los titulares, con las excepciones previstas por la Ley. Diríjase al CECAS, Centro de Estudios del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros, si necesita fotocopiar, escanear o reproducir algún fragmento de esta obra (www.mediadoresdeseguros.com / www.cibercecas.com / cecas@cibercecas.com - Tel. 93 323 09 43)

Diseño y maquetación: Flutter (comunicación creativa)

ISBN

Depósito legal:

Impresión:

Índice |

Introducción

Tema 01 | Matemática Financiera

1.1 Concepto de Cálculo Financiero: tiempo, interés, capital.	002
1.2 Interés Simple.	003
1.3 Interés Compuesto.	005
1.4 Capitalización y actualización de capitales.	009
1.5 Descuento Simple.	013
1.6 Rentas. Valor actual de una renta. Valor final de una renta.	015

Tema 02 | Estadística

2.1 Conceptos generales.	028
2.2 Datos. Ordenación y representación. Tablas y gráficos.	029
2.3 Medidas de tendencia central: moda, mediana, media aritmética y ponderada.	038
2.4 Medidas de dispersión: varianza y desviación típica.	042
2.5 Distribución normal.	046
2.6 Índices, revalorización, series de valores.	046

Tema 03 | La Contabilidad y los Estados Contables

3.1 Definición / Concepto de contabilidad.	056
3.2 El Patrimonio Empresarial.	059
3.3 El Balance.	062
3.4 El Resultado de la empresa.	064
3.5 Cuenta de Pérdidas y Ganancias.	066
3.6 Otros Estados Contables.	067

Tema 04 | El Plan General Contable y otras normas de obligado cumplimiento

4.1 Las cuentas.	074
4.2 El Método Contable.	079
4.3 El Plan General Contable.	084
4.4 Otras normas de obligado cumplimiento.	092

Tema 05 | La Contabilidad como elemento de Análisis y Control

5.1 Introducción al Análisis de los Estados Financieros.	098
5.2 Análisis del Balance de Situación.	103
5.3 Análisis de la Cuenta de Resultados.	107
5.4 Análisis de la Liquidez.	112
5.5 Análisis de la Rentabilidad.	122
5.6 Auditoria de cuentas.	123
5.7 Control de gestión.	128

Tema 06 | La Contabilidad en la Mediación de Seguros

6.1 Introducción.....	140
6.2 El control de recibos al cobro.....	144
6.3 Otras operaciones realizadas con las Aseguradoras.....	148
6.4 Peculiaridad del ciclo económico de las Compañías de Seguros.....	153

Tema 07 | Introducción al funcionamiento de la empresa

7.1 Definición de empresa y organización. Tipos de empresa/organizaciones. Funciones de la empresa.....	158
7.2 La propiedad, la dirección y el gobierno.....	167
7.3 La empresa como sistema abierto. Distintos subsistemas de la empresa.....	168

Tema 08 | 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.....	174
8.2 Dirección y liderazgo.....	179
8.3 La toma de decisiones. Conceptos y tipo de decisión..... Proceso de toma de decisiones.....	188

Tema 09 | El subsistema de marketing

9.1 La creación del valor y la ventaja competitiva.....	196
9.2 El entorno, generador de oportunidades y amenazas.....	200
9.3 Estrategias empresariales.....	210
9.4 El comportamiento del consumidor: segmentos y mercado objetivo.....	214
9.5 Objetivos de marketing.....	218
9.6 La gestión del marketing. Producto, Precio, Distribución y Promoción.....	221
9.7 El plan de marketing.....	225
9.8 Tipos de marketing.....	228

Tema 10 | El subsistema comercial

10.1 Funciones del sistema comercial.....	234
10.2 El proceso de la gestión de venta.....	235
10.3 La función del gerente de ventas.....	238
10.4 El proceso de la venta.....	249
10.5 Otros procesos de venta: telemarketing, redes de venta, venta on-line.....	257
10.6 La fidelización del cliente.....	265

Tema 11 | El subsistema de recursos humanos

11.1 Recursos humanos y la estrategia empresarial.....	276
11.2 Funciones principales de la Dirección de Recursos Humanos.....	277
11.3 Sistema de gestión por competencias.....	285

Tema 12 | Gestión de la calidad

12.1 Concepto de calidad.....	294
12.2 Distintos enfoques sobre la calidad.....	295
12.3 Gestión de la calidad total.....	297
12.4 Calidad en la atención al cliente.....	301
12.5 Mediciones de atención al cliente.....	304
12.6 La experiencia del cliente.....	306

Tema 13 | La ética en los negocios

13.1 Misión, cultura, ética.....	310
13.2 La ética empresarial en el entorno actual.....	314

Tema 14 | Obligaciones fiscales derivadas de la actividad de Mediación de Seguros

14.1 Introducción a la fiscalidad española. Tributos y tipos de Impuestos.....	318
14.2 Aspectos fiscales de las operaciones de financiación.....	319
14.3 Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.....	320
14.4 Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.....	339
14.5 Impuesto sobre el Patrimonio.....	343
14.6 Impuesto sobre Sociedades.....	346
14.7 Impuesto sobre el Valor Añadido y emisión de factura.....	350
14.8 Otros impuestos y tasas. Impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales.....	353
14.9 Obligaciones derivadas de la actividad profesional o empresarial. Declaración Anual de Operaciones con terceros.....	355

Tema 15 | Aplicaciones Informáticas y Programas de Gestión

15.1 Entorno 2.0 y Social media.....	364
15.2 Conectividad y dispositivos.....	368
15.3 Aplicaciones en red.....	370
15.4 Software de gestión para la mediación.....	373
15.5 Software para la oficina.....	380

Anexo | Resolución de problemas

Tema 1 (página 24).....	408
Tema 2 (página 51).....	411

Introducción

El presente volumen se corresponde con el módulo 2 del Manual del Mediador de Seguros, del Curso Superior de Seguros del Centro de Estudios del Consejo de Colegios de Mediadores de Seguros (CECAS).

Este módulo del Manual del Mediador se destina a analizar y presentar la actividad de la mediación seguros en tanto que actividad empresarial, enfoque que en ningún momento debe pasar inadvertido, puesto que el mediador de seguros, además de ser un profesional excelente con amplio dominio técnico, no puede soslayar su actuación como empresario, algo que va unido a su quehacer diario y que deberá cuidar con el mismo esmero si desea mantener su éxito competitivo.

El presente texto está orientado a dar soporte a los alumnos del Curso Superior de Seguros del CECAS que se corresponde en sus contenidos con las materias establecidas en el Anexo I de la Resolución de Formación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para el Curso Formativo Grupo A, con la finalidad de dar a conocer aquellos aspectos de la gerencia empresarial, el control contable y presupuestario, así como la planificación estratégica que caracterizan la actividad de todo empresario, como lo es sin duda el mediador de seguros.

Javier Barberá Ferré
Presidente del CECAS

