

## INDICE

Prólogo	XI
Prefacio	XV
Reconocimientos	XVII
<b>Primera Parte.</b> <b>Fundamentos y tendencias de la Administración basada en Actividades</b>	
1. Herramientas y técnicas para implementar la administración basada e actividades Randolf Holst y Robert J. Savage	3
2. Las Mejores Prácticas en la Administración basada en Actividades Matthew W. Kolb y Joseph P. Donnelly	21
3. Convergencias del software Empresarial al Costeo basado en Actividades Steve Player y Charles A. Marx, Jr	34
4. Desarrollo de Soluciones de Reportes Corporativos Dennis Sparacino, Heidi A. Labritz y Sanjay K. Upmanyu	53
<b>Segunda Parte.</b> <b>Estudios de Casos Globales</b>	
5. Identificación del Costo de Servicios y Determinación de la Rentabilidad del cliente, usando la Administración basado en Actividades Banco Real, Sao Paulo, Brasil Juárez López de Araújo, Clodomarcio Tosi y Roberto Lacerda	71
6. Telecomunicaciones – Enfrentando los Retos de la Competencia con el Costeo basado en Actividades CTBC Telecom, Uberlandia, Brasil Carlos Eduardo Rocha, Arthur Azevedo y José Luiz Santos Azevedo Filho	78
7. Logro de la Excelencia Estratégica y Operacional con el Costeo Basado en Actividades Multibrás Electrodomésticos, Sao Paulo, Brasil Roberto Lacerda, Athur Azevedo, Ruy de Campos Filho, Joao Carlos Brega, Víctor Gilman y Pedro Alba Bayarri	86
8. Respuestas a través de Modelos con el Sistema de Costeo basado en Actividades Alcan Smelters and Chemicals, Montreal, Canadá Michael Maisonneuve y Stephane Mercier	99
9. Mejoramiento de la Rentabilidad a través de una Mejor Toma de Decisiones Finnig International, Inc, Edmonton, Alberta, Canadá Alan Peretz y John Anderlic	107
10. Utilización de la Administración basada en Actividades en los Contracargos de los Servicios Compartidos Clarica, Waterlooo, Canadá. Mitch Max y Carol Cobble	116
11. Mejoramiento de la Rentabilidad con la Administración basada en Actividades AscoForge Safe, París, Francia Isabelle Locombe, Henri Tcheng y Carol Cobble	129
12. Utilización de la Administración basada en Actividades para Apoyar las Medidas de Desempeño y el Valor Económico Agregado	140

Grupo casa Autrey, Ciudad de México, México Francisco Silva y Gema Moreno Vega	
13. Mejoramiento de la Rentabilidad y de las Relaciones con los Clientes con la Administración de Costos Hallmark Greeting Cards, Países bajos Oliver Meltzer y Hein ter Meulen	151
14. La Administración basada en Actividades convierte un Monopolio Telefónico en un Competidor basado en el Mercado Portugal Telecom, Lisboa, Portugal Paulo Salgado, Nuno Belo, Margarida Bajanca y Carol Cobble	155
15. Toma de las Decisiones Correctas con la Administración basada en Actividades American Seating, Grand Rapids, Michigan, Michelle Behrenwald y Carol Cobbe	170
16. Rentabilidad del Cliente y del Producto Manco, Cleveland, Ohio Scott, W. Smith y James D. Castille	187
17. Uso Estratégico de la Administración basada en Actividades para determinar la Rentabilidad del Producto. National Council on Compensation Insurance, Boca Ratón, Florida, Andrew Marchus y Jay Collins	199
18. Descubra Oportunidades para Mejorar los Negocios con el Cálculo de Costos y la Administración basados en Actividades Tampa Electric Company, Tampa, Florida Jay Collins, Robert J. Savage y Nick Curcuru	209
Resumen Steve Player y Roberto Lacerda	222
Apéndice: Benchamarking en las funciones de finanzas y contabilidad Willy G. Hartung	224
Anexo: Leybold Systems GMBH Willy G. Hartung	249
Glosario	252
Índice	262