TESIS
IJD2003
C37
v. 2

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

"Desarrollo de un sistema de costos basados en actividades como una herramienta para la mejora de las operaciones de una empresa de servicios de logística de almacenaje, transporte y distribución".

Anexos

Este Jurado; una vez realizado el examen del presente trabajo ha evaluado su contenido con el resultado: .....

J U R A D O E X A M I N A D O R

Firma: Firma: Firma:
Nombre: ..... Nombre: ..... Nombre: .....

REALIZADO POR	**Chirinos Escalona, Rafael A.** **Contreras Martucci, Carolina.**
PROFESOR GUIA	**Morales Flores, Domingo M.**
FECHA	**Julio 2003**

LISTADO DE ANEXOS

Anexo I. Glosario

Anexo II. Diagramas

Anexo III. Matrices

Anexo IV. Proporción de consumo de los recursos en la empresa

Anexo V. Planos de la Empresa

Anexo VI. Muestreo de Trabajo

Anexo VII. Encuestas

Anexo VIII. Estadísticas de las entradas y salidas de mercancía

Anexo IX. Sistema ABC

ANEXO I

ANEXO I. GLOSARIO

Accionistas
Actividad
Activo
Activo fijo
Activo circulante
Agregación
Almacén
Almacenamiento
Amortización
Atributos
Balance
Base lógica de repartición
Benchmarking
Canon
Capacidad de servicio
Centro de costos
Centro de trabajo
Cliente
Cliente XBS
Competencia
Consolidar
Containeres
Contabilidad analítica
Contabilidad financiera
Contabilizar
Costeo basado en actividades
Costo
Costo directo
Costo indirecto
Costo total
Costos fijos
Depreciación
Diagrama causa-efecto
Diagrama de flujo
Diagrama de pareto
Eficacia
Eficiencia
Exigible
Factura
Finanzas
Gasto
Gastos generales de producción
Gerente
Gestión de costos
Gestión basada en actividades
Grupo de costos
Horas máquina
Impuesto
Inductor de costo
Impulsores
Ingreso
Input
Internet
Ítem
Lista de actividades
Lista de materiales
Logística
Management
Mano de obra directa
Materiales
Medición de trabajo
Método Delphi
Objetivos de costos
Organigrama
Organización
Output
Outsourcing
Picking
Proceso
Proveedor
Recursos
Satisfacción del cliente
Servicio al cliente
Sistema Tareas
Unidad de actividad

GLOSARIO

A

- **Accionista:** nombre que recibe el propietario (individuo u organización) que posee una o varias acciones de una sociedad. La posesión de acciones supone el derecho a acudir con preferencia a las posibles ampliaciones de capital, a percibir las ganancias (dividendos) resultantes a final de cada ejercicio económico, a recibir una parte del patrimonio de la sociedad en caso de que ésta se liquidase, y a votar en la junta general de accionistas siempre y cuando se alcance el mínimo que los estatutos que se exijan para ejercer ese derecho. El conjunto de accionistas de una sociedad de denomina accionariado.

- **Actividad (activity):** combinación de personas, tecnología, materias primas, métodos y del entorno que produce un producto o servicio dado. Las actividades describen lo que una empresa hace: la forma en que emplea el tiempo y las salidas del proceso.
    - **Actividad directa (direct activity):** una actividad que puede ser imputada a una salida o servicio.
    - **Actividades indirectas (indirect activity):** las actividades que no son directamente atribuibles a un producto o servicio.

    - **Actividades primarias:** son aquellas que contribuye directamente a la misión de un departamento o unidad organizativa.
    - **Actividades secundarias:** apoya las actividades primarias de la organización. Son actividades de carácter general que se convierten en recursos que son consumidos por actividades primarias.

    - **Actividades repetitivas:** es la que hace la organización sobre una base continua, estas se componen de una entrada, una salida y un procedimiento. Tales actividades representan un área definida de contabilidad.

- **Actividades no repetitivas:** es aquella que ocurre una vez, específicamente para proyectos únicos y que con frecuencia afectan a varios departamentos.

- **Activo:** término contable con el que se designa el conjunto de bienes y derechos cuantificables económicamente que posee una persona física o jurídica. En virtud de su grado de liquidez, puede descomponerse en activo fijo o inmovilizado y activo circulante.

- **Activo fijo (fixed assets):** esta compuesto por aquellos bienes y derechos que se no se destinan a la venta y que, por tanto, se encuentran vinculados a la firma de modo permanente. Poseen escaso nivel de liquidez a corto plazo. Por ejemplo los vehículos de transporte propiedad de una empresa.

- **Activo circulante:** está formado por los bienes y derechos que pueden hacerse líquidos en un breve espacio de tiempo, normalmente, en un año. Por ejemplo, los efectos comerciales que se cobran por motivo de la venta de un producto.

- **Agregación (agregation):** el proceso de combinación de actividades en funciones.

- **Almacén:** es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo y variable de la empresa, antes de ser requeridos para la administración, la producción, la venta de artículos o mercancías. Es importante hacer hincapié en que lo almacenado debe tener un movimiento rápido de entradas y salidas.

- **Almacenamiento:** custodia de los materiales mientras están en el almacén.

- **Amortización:** término contable que trata de representar la pérdida de valor que experimenta un bien como consecuencia del transcurso del tiempo, de su uso y/o de su obsolescencia o depreciación técnica o tecnológica. Puede realizarse de la forma que estime conveniente el empresario, siempre que cumpla las disposiciones legales

vigentes. Este vocablo también se emplea para hacer mención al reembolso gradual de una deuda.

- **Atributos:** son informaciones o medidas asociadas a una actividad, como: tiempo, costo, subcontratación, valor agregado, calidad, etc. Un modelo de actividades con sus atributos proporciona visiones financieras y no financieras de la empresa.

B

- **Balance:** documento contable que refleja la situación patrimonial de la empresa en un instante determinado. Se divide en dos partes, activo y pasivo. En la primera, aparecen los distintos elementos –activo circulante y no circulante- que constituyen el patrimonio de una empresa; mientras que en la segunda figuran las partidas que han originado desde el punto de vista financiero a las de activo (pasivo circulante, pasivo fijo y recursos propios).

- **Base lógica de repartición (cost allocation base):** medio sistemático que relaciona un costo dado o un grupo de costos a un objetivo de costo.

- **Benchmarking:** término de origen anglosajón relativo al modelo de gestión empresarial de una firma basado en la imitación, e incluso, en la superación de las prácticas efectuadas por las que se considera líder en la actividad económica de referencia. Establece estándares de desempeño internos mediante el estudio de empresas de clase mundial respecto a la forma en que operan sus negocios.

C

- **Canon:** prestación dineraria, normalmente de naturaleza periódica, que grava una determinada concesión o el uso y disfrute de la propiedad de otra empresa o institución, ya sea de carácter físico, intelectual, mercantil, comercial, etc. Por ejemplo un comercio franquiciado utiliza la marca del franquiciador a cambio del pago de un canon.

- **Capacidad de servicio:** es la velocidad, costo y comodidad de reparaciones y mantenimientos.

- **Centro de costos (cost center):** la unidad más pequeña de una organización, de la cual se recogen costos reales y presupuestados y que tiene alguna característica común para medir el rendimiento y asignar la responsabilidad. Un centro de costos puede estar integrado por uno o más centros de trabajos, células de trabajo o estaciones de trabajo.

- **Centro de trabajo (work center):** área específica de la fábrica o empresa integrada por una o más personas o máquinas que realizan esencialmente la misma función o que pueden ser tratados de la misma manera. Un centro de trabajo puede estar compuesto por una o más células de trabajo o secciones de trabajo.

- **Cliente (costumer):** es el receptor de un producto o servicio.

- **Cliente potencial:** denominación de aquel consumidor o cliente industrial que por sus características o actividad es susceptible de adquirir un determinado producto o servicio, sin que ello implique necesariamente que deba hacerlo en este instante. Por ejemplo una determinada firma de automóviles puede considerar clientes potenciales a todos aquellos individuos mayores de dieciocho (18) años, en posesión del correspondiente permiso de conducir y que posean un empleo más o menos estable, sin que ello represente que todos estos sujetos deban estar pensando en ese momento, en adquirir en vehículo nuevo.

- **Cliente XBS:** modalidad del negocio de Xerox de Venezuela, donde se despacha al cliente mercancía de forma constante y periódica, sin necesidad de gestionar el pedido. También son llamados clientes no facturables.

- **Competencia:** desde el punto de vista de la actividad, diversas formas en que las empresas que actúan en un mismo mercado y comercializan un mismo producto o servicio rivalizan entre ellas para lograr los objetivos previstos.

- **Consolidar:** es la unión de varios pedidos para alcanzar el máximo aprovechamiento de una unidad de transporte. En un solo viaje se despachan todos los pedidos.

- **Containeres (contenedores):** compartimiento metálico, de gran tamaño, con dimensiones establecidas internacionalmente para el transporte de mercancía.

- **Contabilidad analítica (analytic accounting):** sistema de información empleado para el control y análisis de la gestión de una empresa. Se denomina igualmente contabilidad de costos, pues su objetivo no se centra tanto en describir la realidad económica y patrimonial de la firma, sino en tratar de descubrir en qué subsistemas, áreas, funciones, procesos o actividades de la organización se generan los costos.

- **Contabilidad financiera (financial accounting):** información externa que enfatiza en los aspectos históricos, de control y administrativos de la contabilidad. Fuertemente restringida por los principios de la contabilidad generalmente aceptados.

- **Contabilizar:** anotar en cuenta una determinada operación.

- **Costeo basado en actividades (activity based costing):** es una metodología que mide y agrupa los costos indirectos, a través de las actividades desempeñadas en una organización, y la asociación directa de los recursos, a los productos y procesos que efectivamente consumen

- **Costo (cost):** recursos sacrificados o inevitables para conseguir el objetivo específico.

- **Costo directo (direct cost):** unidad de costo que puede ser identificada de forma especial con un único objetivo de costo de una manera económicamente factible. Un costo directo se aplica al objetivo basándose en el contenido real del recurso consumido por dicho objetivo. Por ejemplo, a un producto que requiere cinco horas hombre y que cuesta 20 dólares por hora se le cargan 100 dólares, mientras que a un producto que requiere dos horas hombre se le cargan 40 dólares.

- **Costo indirecto (indirect cost):** costo no imputable de forma directa a una determinada área, departamento, actividad, operación, negocio , producto o servicio. Su imputación se realiza de acuerdo con determinados criterios preestablecidos. Por ejemplo un establecimiento minorista dedicado a la alimentación, el costo de material fungible de papelería.

- **Costo total (full cost):** cómputo total de costos para generar un determinado volumen de negocio. Resulta de considerar tanto el costo fijo total como el costo variable total.

- **Costos fijos (fixed cost):** costos operativos que no varían con los cambios en el nivel de la actividad en relación a un rango relevante de dicha actividad. Aquellos costos que no se ven afectados por las variaciones en el nivel de actividad en un período dado.

D

- **Depreciación:** disminución del valor de un bien como consecuencia de desgaste o deterioro físico, de obsolescencia técnica o tecnológica, transcurso del tiempo, modificación e los gustos de los clientes, etc.

- **Diagrama causa-efecto:** representación de las diferentes causas que afectan un proceso, identificándolas y relacionándolas unas con otras. El efecto o problema es chocado en el lado derecho del diagrama y las influencias o causas principales son listadas a su izquierda. Existen tres subdivisiones: dispersión, componentes del proceso y enumeración de causas.

- **Diagrama de flujo:** representación gráfica que muestra todos los pasos de un proceso. Es una herramienta útil para examinar cómo se relacionan unos con otros los pasos de un proceso. Utiliza símbolos fáciles de reconocer para representar el tipo de operación realizada.

- **Diagrama de pareto:** es una forma especial de gráfica de barras verticales que ayuda a determinar qué problemas resolver en qué orden. Se obtienen mejores resultados al analizar los problemas en orden de importancia.

E

- **Eficacia (effectiveness):** grado por el cual un objetivo o meta predeterminada se considera apropiada.

- **Eficiencia (efficiciency):** grado por el cual las entradas se utilizan en relación a un nivel dado de salidas.

- **Exigible:** en finanzas, término que se refiere a las deudas de una empresa, generalmente con proveedores o entidades financieras o bien en materia de pagarés u obligaciones, cuyo vencimiento se producirá en un horizonte igual o inferior a seis meses, para los primeros, y un año, para los segundos.

F

- **Factura:** documento que materializa y justifica el valor en unidades monetarias de un bien o servicio, y que complementado por una firma a raíz de una venta efectuada, para que el comprador pueda acreditar el pago de la misma. Además de su objeto formal, la factura tiene por finalidad servir de vehículo de información acerca de los productos y/o servicios suministrados o prestados, de los precios unitarios totales, de los descuentos y rapels en su caso, del lugar, fecha y forma de pago, del modo de envío de la mercancía, etc.

- **Finanzas:** área, departamento o función de una empresa cuya finalidad se centra en la obtención y aplicación de recursos, normalmente de naturaleza ajena, para la consecución de los objetivos de la firma.

G

- **Gasto:** en términos contables, reconocimiento y aceptación por parte de una firma de haber percibido un bien o servicio por el que ha de abonar un cierto montante, ya sea en el instante de su recepción o en un momento posterior.

- **Gastos generales de producción (factory overhead):** todos los gastos diferentes de los costos de material directo y de mano de obra directa asociados con el proceso de producción. También llamados cargas de fábrica, costos indirectos de producción, gastos de producción y gastos generales de fabricación.

- **Gerente:** individuo que dirige un negocio por delegación de su propietario o, en su caso, del consejo de administración, gestionando su patrimonio con libertad para tomar cuantas decisiones cotidianas sean necesarias para la buena marcha del mismo, salvo aquellas expresamente limitadas. En ocasiones, la figura del gerente coincide con la del consejero delegado.

- **Gestión de costos (cost management):** la gestión y el control de las actividades con el fin de determinar un costo preciso del producto, mejorar los procesos de negocios, eliminar los despilfarros, identificar los inductores de costo, planificar las operaciones y fijar las estrategias del negocio.

- **Gestión basada en actividades:** es una visión gerencial que trata de reducir e incluso eliminar costos que no representan valor agregado y revisa que actividades si agregan valor al cliente para llevarlas a cabo de manera más eficiente

- **Grupo de costos (cost pools):** agrupación de costos originada por la misma medida de actividad al efecto de la identificación con, o la asignación a, los centros de costos, los procesos o los productos.

H

- **Horas máquina (machine hours):** medida de tiempo utilizada por una máquina para medir los niveles específicos de salida.

I

- **Impuesto:** tributo u obligación que grava a un individuo u organización en calidad de contribuyente, y cuya finalidad radica en el sostenimiento del gasto público. También se denomina imposición.

- **Inductor de costo (cost driver):** factor cuya ocurrencia da lugar a un costo. El factor representa una causa principal del nivel de actividad (por ejemplo, el número de componentes activos para la planificación y el control de la producción, la gestión del inventario, la contratación de los vendedores, etc.).

- **Impulsores o inductores (drivers):** son factores que afectan el costo, tiempo o capacidad de realizar una actividad. Estos pueden tener un efecto tanto positivo como negativo.

- **Ingreso:** soporte percibido por una empresa de modo efectivo o en forma de débito - efecto a cobrar o derecho de cobro-, como consecuencia de la venta de los productos o servicios objeto de su actividad económica.

- **Input (entrada):** término de origen anglosajón que hace alusión a la entrada o insumo a un proceso o a un subsistema perteneciente a la empresa. La contraposición a la entrada es la salida u output.

- **Internet:** red suprainformática que a su vez comprende multitud de redes de conexión entre ordenadores o periféricos. Entre sus múltiples aplicaciones se destacan la comunicación electrónica entre los terminales conectados a la red (correo electrónico), la transmisión de ficheros entre estos periféricos y la posibilidad de acceder enorme y variada cantidad de información, bases de datos y estadísticas presentes en las memorias de dichos ordenadores. Recientemente, internet sirve igualmente de marco y vehículo para comunicación comercial entre la empresa y otras organizaciones con las que interactúa (proveedores, distribuidores, entidades financieras, etc.) y para la venta de una cartera amplísima de productos y servicios, minimizando los costos de comercialización de dichas firmas.

- **Ítem:** unidad básica de un conjunto de objetos.

L

- **Lista de actividades (bill of activities):** lista de actividades que se requieren para producir el producto.

- **Lista de materiales (bill of materials):** lista de materiales directos necesarios para la producción de un producto dado.

- **Logística:** la administración de los movimientos de los materiales dentro de una fábrica, el embarque de materiales de entrada de los proveedores y el embarque de los productos de salida hacia los clientes.

M

- **Management:** se refiere a la gerencia a la global de las empresas.

- **Mano de obra directa (direct labor):** costo de la mano de obra que puede ser identificado con un producto específico.

- **Materiales:** cualquier mercadería utilizada directa o indirectamente en la producción de un producto o servicio, como materias primas, partes componentes, ensambles y suministros.

- **Medición del trabajo (work measurement):** análisis cuidadoso de una tarea, su tamaño, el método utilizado en su realización y en su eficiencia. El objetivo de la medición del trabajo es determinar la carga de trabajo en una operación y el número de trabajadores eficientes que se necesitan para su realización.

- **Método Delphi (Delphi meted):** la identificación de los costos departamentales y de las actividades por medio de entrevistas con los jefes de departamentos.

O

- **Objetivos de costos:** es un elemento o ítem final para el cual se desea una acumulación de costos, es decir es todo aquello a los que queremos medir su costo provisional o final. Los objetivos finales de costos son los productos y servicios que una empresa suministra a sus clientes. En un entorno productivo (industrial) pueden ser ítems tales como: productos, acabados, un proceso productivo, una herramienta o instrumento, un servicio de ingeniería, etc. Los provisionales son objetivos cuyos costos se acumulan para luego ser imputado en todas las direcciones dentro de la empresa.

- **Organigrama:** representación gráfica formal de la distribución y organización de autoridad y responsabilidad en el marco de una firma o entidad, donde se muestran los principales nudos jerárquicos, sus misiones y relaciones (interdependencia) que los unen.

- **Organización:** unidad económica integrada y coordinada que posee una delimitación identificable y funciona de modo continuo para la consecución de determinados objetivos, los cuales son compartidos por aquéllos que rigen su destino. Se emplea habitualmente como sinónimo de empresa, entidad, institución, etc.

- **Output (salida):** término anglosajón que se refiere a la salida, producto o resultado de un proceso, en contraposición al término input, que hace alusión a la entrada al mismo.

- **Outsourcing:** planteamiento estratégico de una empresa que contrata ciertos servicios para su organización, tales como vigilancia, limpieza, mantenimiento de sistemas informáticos...,en definitiva, todo aquello que no es prioritario en la firma, con objeto de centrar sus esfuerzos en las actividades básicas y relevantes de su negocio.

P

- **Picking:** término anglosajón referido a una orden de entrada o salida.

- **Proceso:** es un conjunto de actividades relacionadas entre sí. Tiene factores causales que interactúan para generar resultados determinados: personas, materiales, máquinas, métodos y ambiente.

- **Proveedor:** término que hace referencia a aquel individuo u organización que provee o suministra materias primas, productos semiterminados, materiales consumibles productivos, materiales de protección, embalaje, repuestos, servicios de instalación y mantenimiento, material de oficina y otros consumibles, etc., a otra firma que es su cliente. El proveedor se halla en nivel superior a este último en el marco de la cadena industrial y/o comercial de un producto o servicio concreto. Por ejemplo, una cooperativa agrícola que cultiva y vende trigo, un mayorista de material de papelería, una empresa de mantenimiento de equipos de cocción, etc., son proveedores de una empresa de harina y pan.

R

- **Recursos (resources):** definidos como aquellos factores de producción que permiten la ejecución de una actividad específica.

S

- **Satisfacción del cliente:** determinación de los requerimientos del cliente y éxito demostrado al cumplirlo.

- **Servicio al cliente:** tratamiento recibido por los clientes antes, durante y después de la venta.

- **Sistema:** es un grupo de procesos relacionados entre sí.

T

- **Tareas:** trabajo que debe realizarse en un tiempo determinado.

U

- **Unidad de actividad (activity unit):** título bajo el cual se agrupan una serie de actividades que se encuentran relacionadas entre sí.

ANEXO II

ANEXO II. DIAGRAMAS

Diagrama de Flujo General del Proceso Logístico de Almaser Caracas C.A.

Flujograma de Despliegue de la Recepción de la mercancía

Flujograma de Despliegue del Almacenaje de la mercancía

Flujograma de Despliegue de la Gestión de pedidos

Flujograma de Despliegue del Despacho y la Distribución de la mercancía

Diagrama General enfocado en procesos

Diagrama de Recepción enfocado en procesos

Diagrama de Servicios al cliente enfocado en procesos

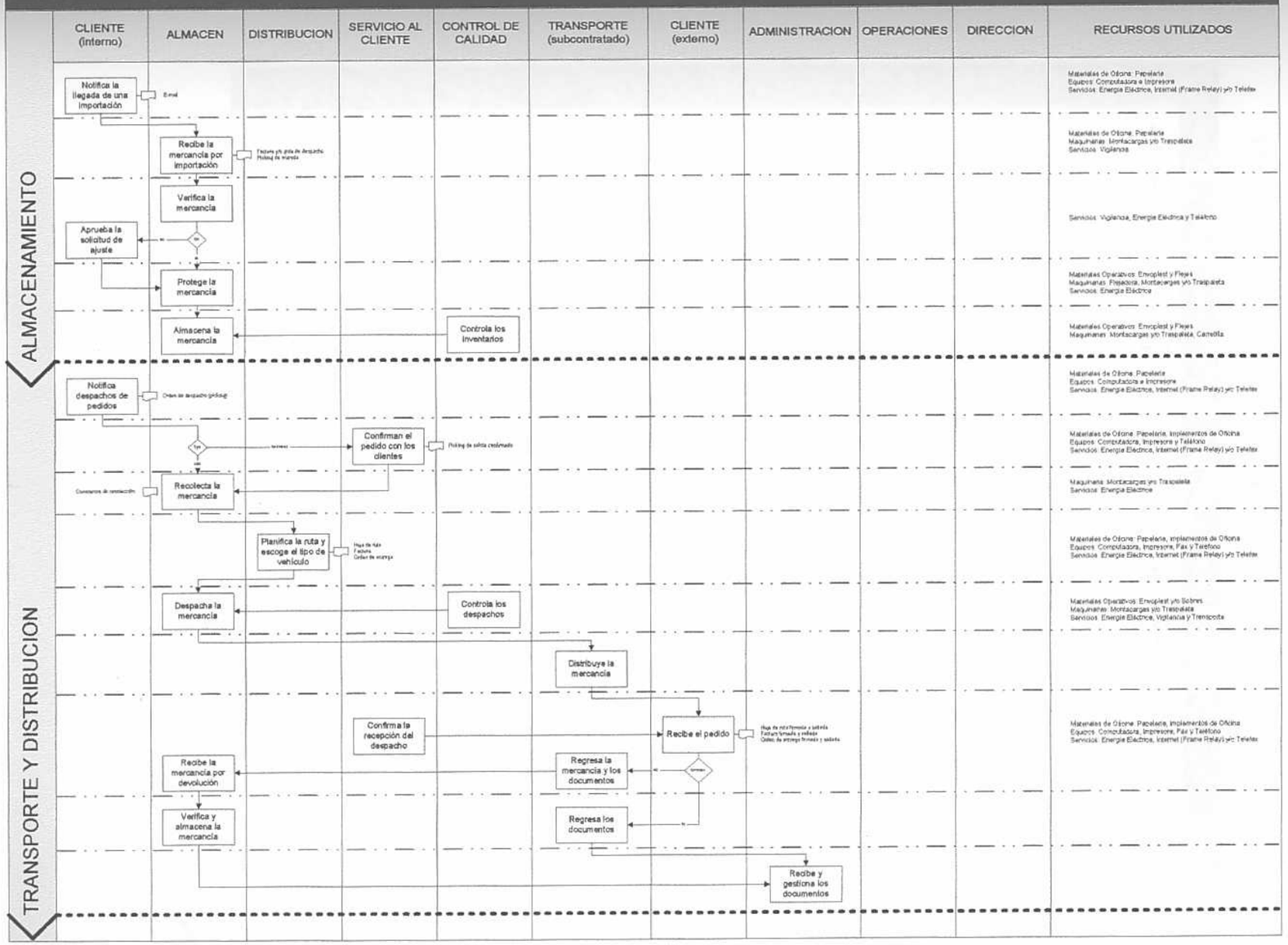
Diagrama de Auditorías internas enfocado en procesos

Diagrama de Despacho enfocado en procesos

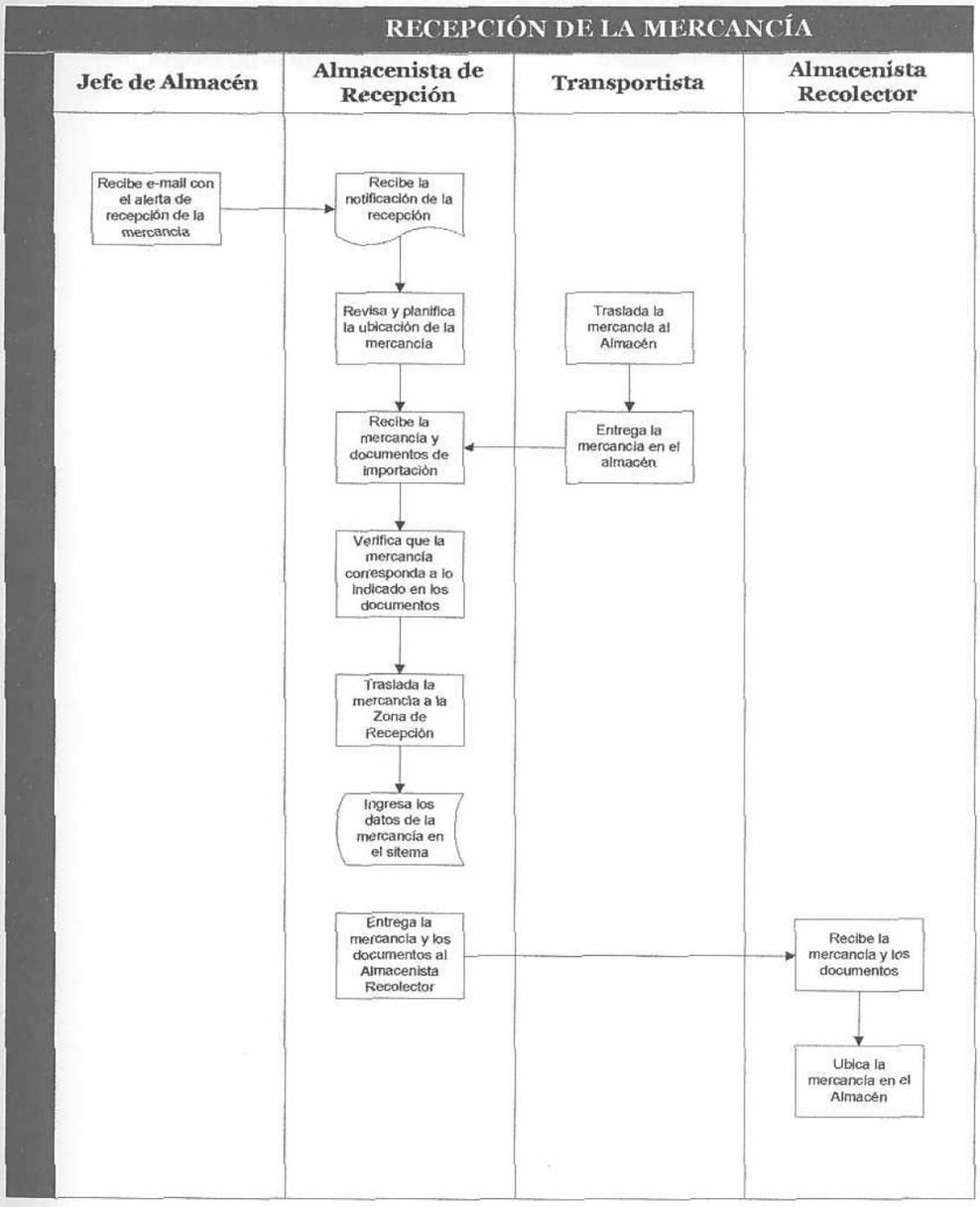
Diagrama de Administración de Almacén enfocado en procesos

Diagrama de Venn con las interrelaciones de las actividades de valor añadido

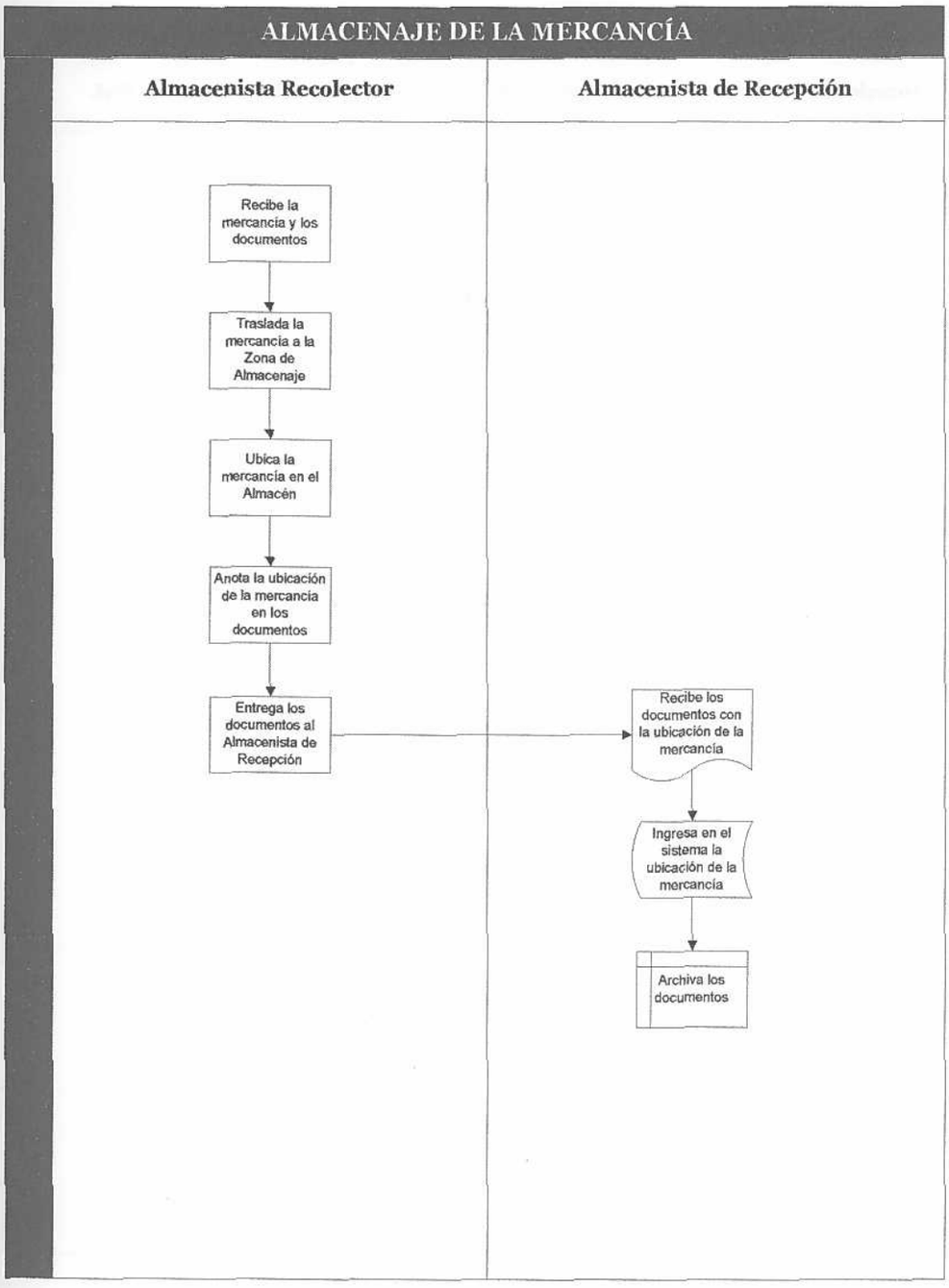
DIAGRAMA DE DESPLIEGUE GENERAL DEL PROCESO LOGÍSTICO DE ALMASER CARACAS C.A.



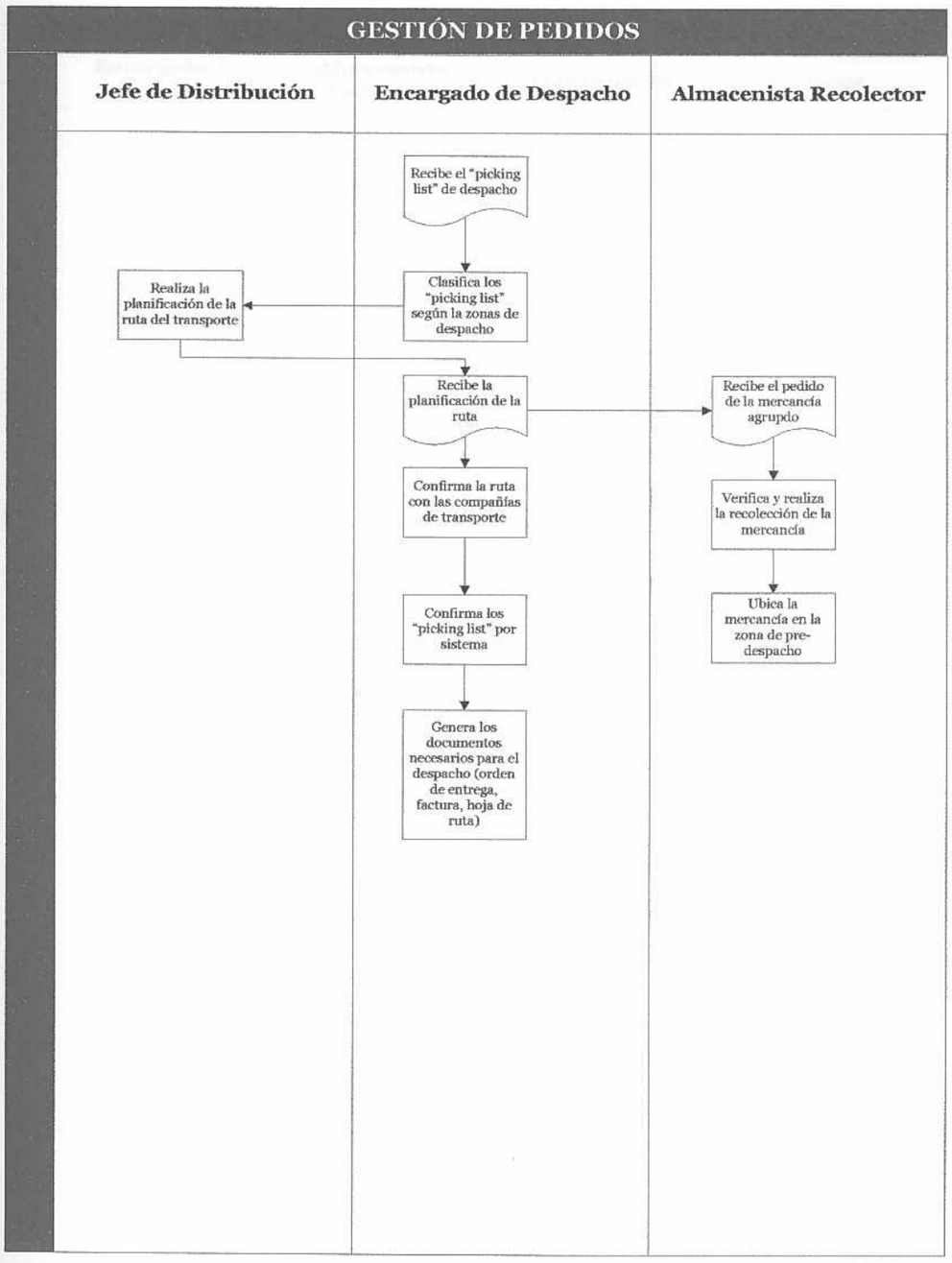
Flujograma de Despliegue de la Recepción de la mercancía



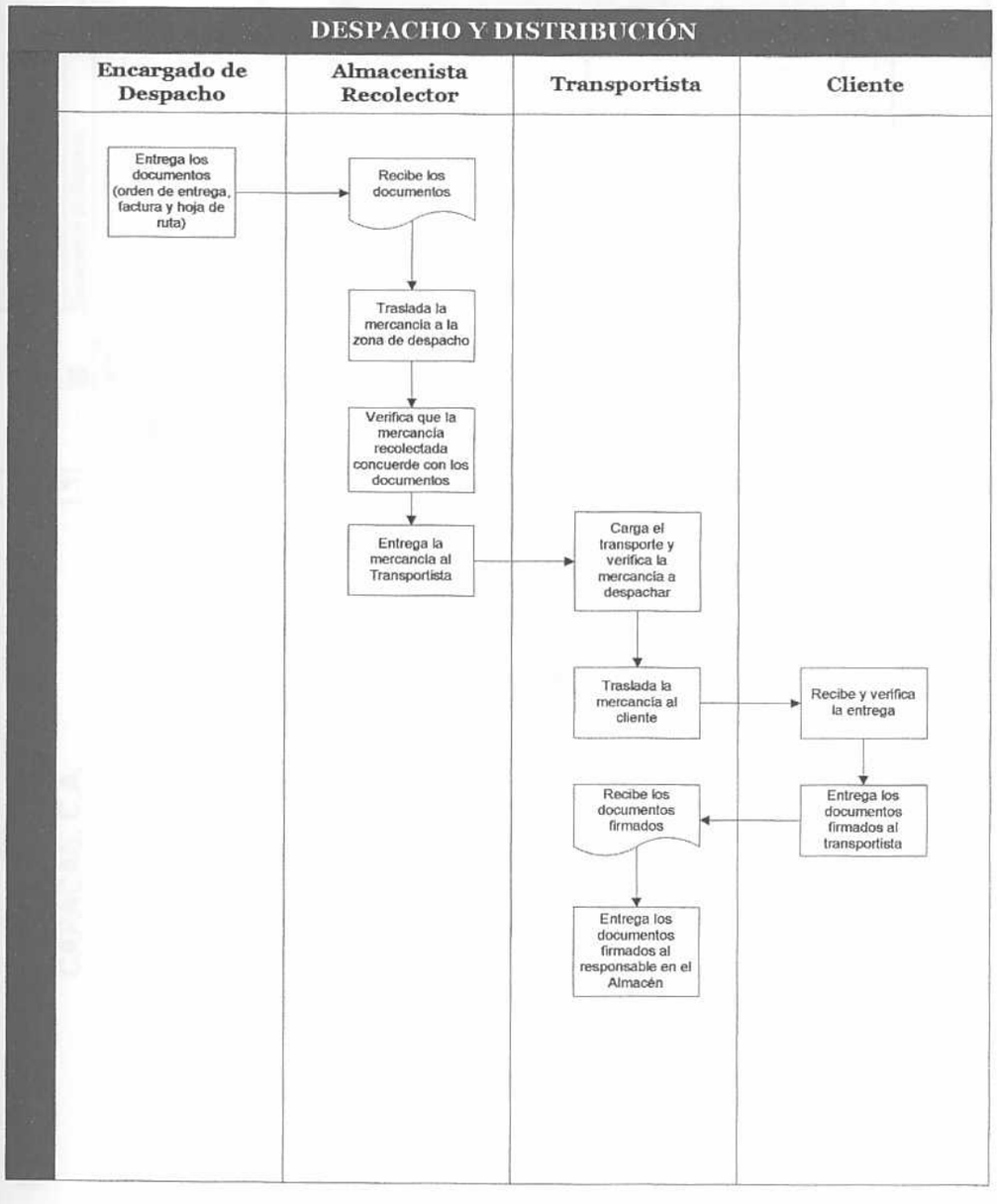
Flujograma de despliegue del Almacenaje de la mercancía



Flujograma de despliegue de la Gestión de pedidos



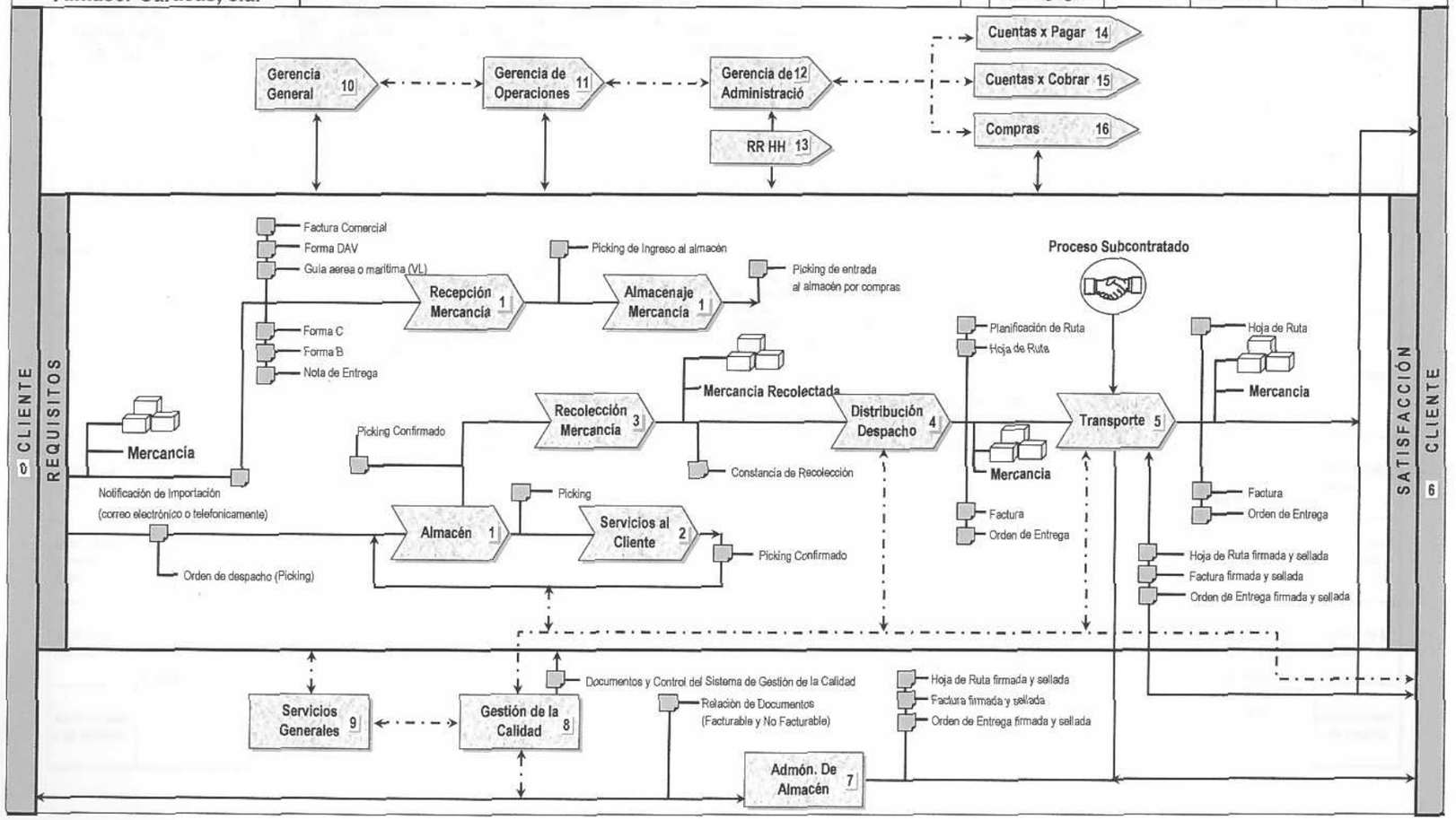
Flujograma de despliegue del Despacho y la Distribución



Almaser Caracas, c.a.

MAPA GENERAL DE PROCESOS DE ALMASER CARACAS, C.A.

Leyenda			
	Procesos Claves		Fecha de Elaboración
	Procesos Operativos		24/03/2003
	Procesos de Apoyo		Versión
	Documentos y/o Registros		2
Valor Agregado	→	Información	- - - →



ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Almaser Caracas, c.a.

Leyenda		
Inicio / Fin	Valor Agregado	
Procesos	→	
Características	Información	
Documentos y/o Registros	- - - →	

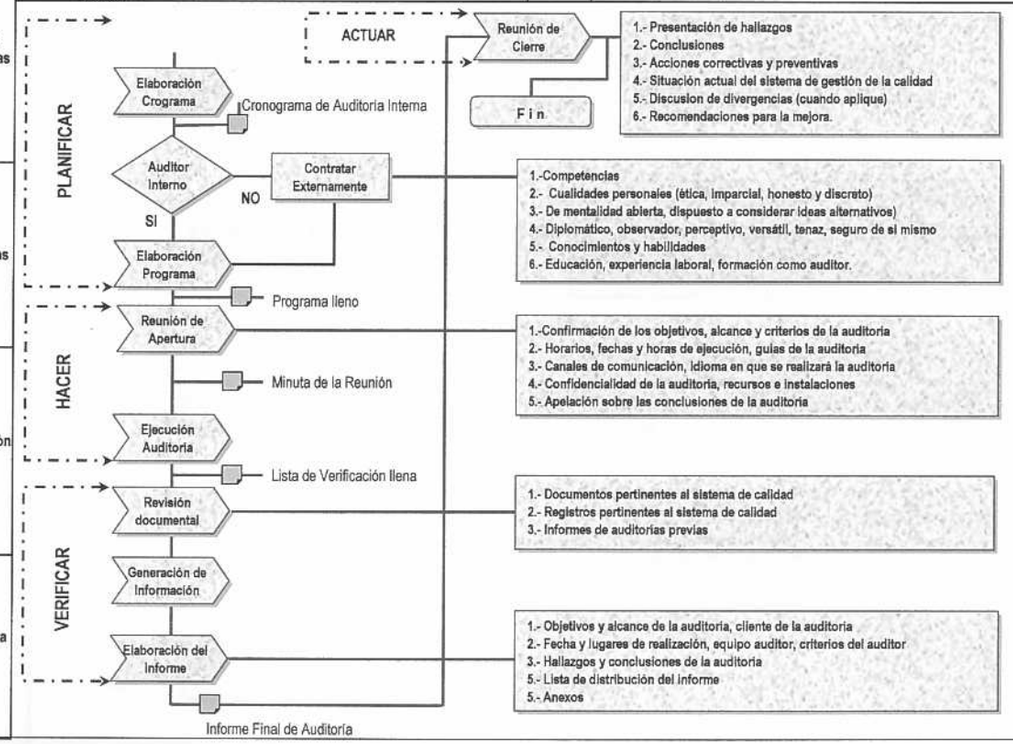
Proceso	Auditorías Internas	Fecha de Elaboración	24/03/2003
Responsable del Proceso	Geraldo Escalona	Elaborado por	Geraldo Escalona
Reporta a:	Felix Piccinini	Departamento	Gestión de la Calidad
Cantidad de Personal Involucrado:	2	Versión	1
		Dirigido a:	Todas las áreas

PROCESO

Objetivo: *Verificar el estado actual de implantación del sistema de gestión de la calidad de Almaser Caracas de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001 y entrenamiento del personal de la empresa.*

Alcance: Abarca desde la descripción de las unidades organizativas involucradas en el sistema de gestión de la calidad, las actividades y los procesos.

Proveedores	Entradas
Dirección General	Cronograma de Auditorías Internas (FGC-003)
Almacén	
Distribución	Programa de Auditorías Internas (FGC-004)
Servicios al Cliente	Lista de Verificación (FGC-049)
Administración, Finanzas y RRHH	
Gestión de la Calidad	Minuta de Apertura (FGC-007)
Administración de almacén	



Salidas	Clientes
Informe de Auditoría Interna	Clientes de Almaser
	Dirección General
Minuta de Cierre (FGC-007)	Almacén
Reporte de no conformidades (PGC-005)	Distribución
Lista de Verificación llena (FGC-049)	Servicios al Cliente
	Administración, Finanzas y RRHH
Acciones Correctivas y preventivas (FGC-047)	Gestión de la Calidad
	Administración de almacén

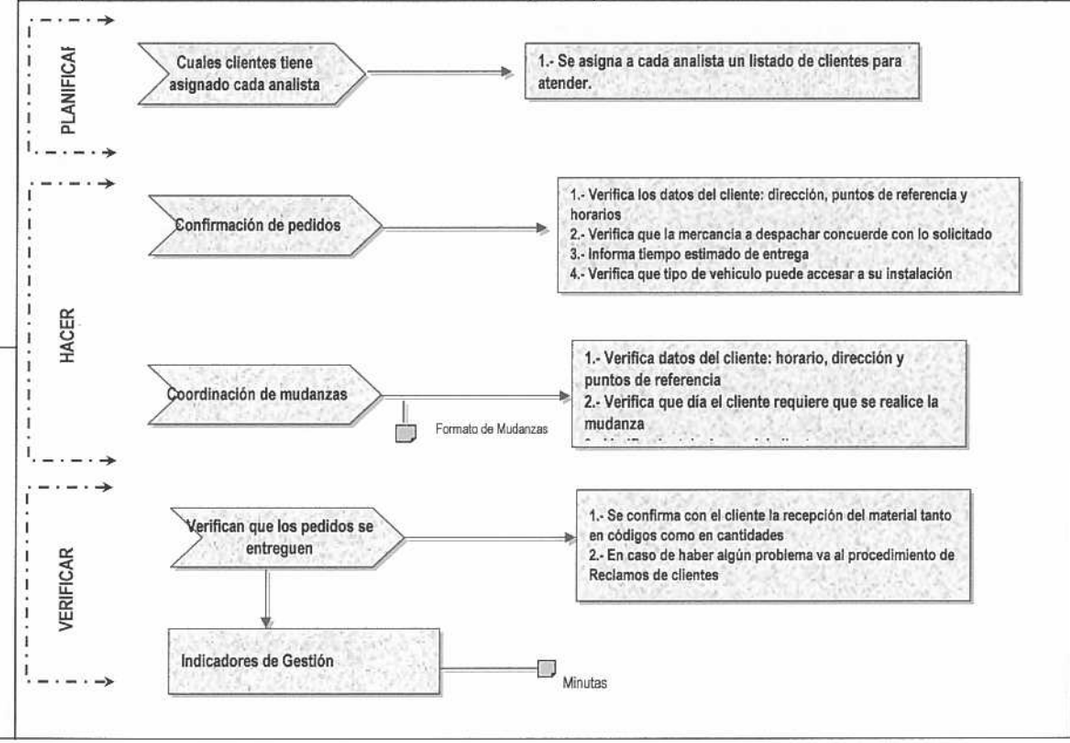
ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Almaser Caracas, c.a.

Proceso	Servicios al Cliente	Fecha de Elaboración	09/04/2003
Responsable del Proceso	Carol Leal	Elaborado por	Carol Leal
Reporta a:	Leonardo Paparoni	Departamento	Servicios al Cliente
Cantidad de Personal Involucrado:	3	Versión	1
		Dirigido a:	Servicios al Cliente

Leyenda: Inicio / Fin; Procesos; Características; Documentos y/o Registros; Valor Agregado; Información

Proveedores	Entradas	PROCESO	Salidas	Clientes
Almacén	Orden de Despacho o Retiro	Objetivo: / Alcance:	Informes de Auditoría	Clientes de Almaser
Distribución			Minutas de reuniones	
Transporte			Reporte de No conformidades en las entregas	
Control de Calidad	Información vía correo electronico		Indicadores de Gestión	
Administración de almacén			Ordenes confirmadas antes y despues del despacho	



ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Almaser Caracas, c.a.

Proceso	Despacho	Fecha de Elaboración	09/04/2003
Responsable del Proceso	Carol Leal	Elaborado por	Carol Leal
Reporta a:	Leonardo Paparoni	Departamento	Distribución
Cantidad de Personal Involucrado:	2	Versión	1
		Dirigido a:	Distribución

Leyenda		
Inicio / Fin	Valor Agregado	
Procesos	→	
Características	Información	
Documentos y/o Registros	- - - - →	

Proveedores	Entradas
Almacén	Orden de Despacho o Retiro
Transporte	Mercancia Recolectada en Predespacho
Servicios al Cliente	
Gestión de la Calidad	Comunicaciones (via telefonica o via correo electronico)

PROCESO

Objetivo: *Planificar, coordinar y controlar las actividades de despacho, retiro o mudanza de materiales bajo al modalidad puerta a puerta*

Alcance: Abarca desde la recepción del pedido hasta su entrega

PLANIFICAR

Planificación de rutas

1.- Verificación del tipo de vehiculo según el peso.
2.- Verificar que la ruta sea la más economica.
3.- Verificar que el número de clientes por despacho pueda ser entregados en el tiempo requerido por el

Distribución de la carga por empresa de Transporte

1.- Distribuye la carga dando prioridad al transporte que tenga mejor flota, mejor uniformado y el más responsable

HACER

Se generan documentos de despacho

Carga del vehiculo

1.- Verificar que el material despachado coincida con los documentos de despacho.
2.- Verifica que los productos esten en buenas condiciones.

Reporte: Relación de despachos

VERIFICAR

Indicadores de Gestión

1.- Cantidad de viajes realizados durante el mes.
2.- Cantidad de viajes consolidados.
3.- Despacho por tipo de vehiculo.
4.- Despacho por zona de pais.
5.- Cantidad de viajes fuera de cronograma.
6.- Cantidad de pedidos despachados
7.- Logro de las metas establecidas

1.- Reuniones Empresa de transporte

Minutas

Salidas	Clientes
Informes de Auditoria	Clientes de Almaser
Minutas de reuniones	Administración de almacén
Reporte de vehiculos planificados	Servicios al Cliente
Indicadores de Gestión	Administración, Finanzas y RRHH
Rutas de despacho	

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Almaser Caracas, c.a.

Leyenda	Procesos Claves	Valor Agregado	
	Procesos Operativos	→	
	Procesos de Apoyo	Información	
	Documentos y/o Registros	- · - · →	

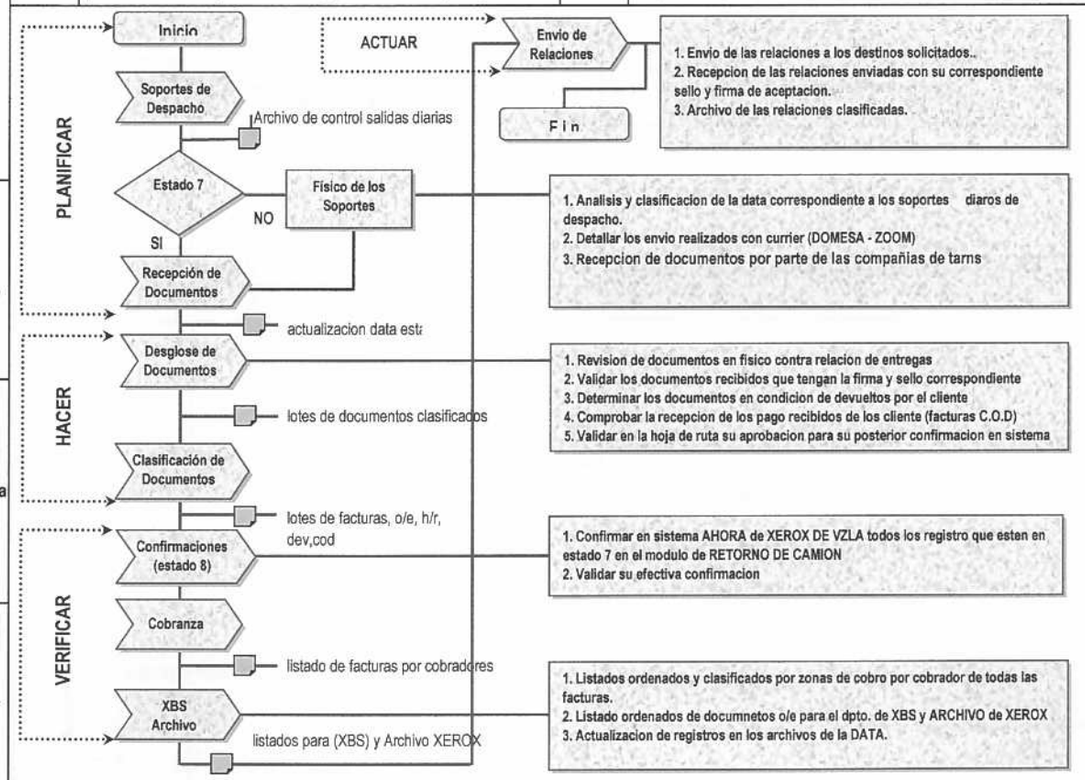
Proceso	ADMINISTARCION DE ALMACEN	Fecha de Elaboración	Elaborado por	Ricardo Romero	
Responsable del Proceso	RICARDO ROMERO CASTILLO	24/03/2003	Departamento	Administración de Almacén	
Reporta a:	LEONARDO PAPARONI	Versión			
Cantidad de Personal Involucrado:		1	Dirigido a:	Todas las áreas	

Proveedores	Entradas
Distribución	Soportes de despacho
Almacén	Formas seniat / notas de credito
Servicios al Cliente	Confirmaciones de entrega por via telefonica
Transportes	Documentos entregasdos al cliente (hojas de ruta - o/e - facturas)

PROCESO

Objetivo: *Garantizar el seguimiento y envio efectivo de todos los documentos generados por la operación de distribución que esten en estado 7 para ordenes técnicas y de negocios.*

Alcance: *Mantener el enlace permanente entre la emisión de los documentos (estado 7) y los departamentos encargados de la gestión de cobranza y respaldo por parte del cliente.*



Salidas	Clientes
Listados de Facturas	ClienteXerox (Administración de Clientes)
Listado de ordenes de entrega (clientes XBS)	Cliente Xerox (XBS)
Listados de facturas y ordenes de entrega	Archivo (cliente Xerox)
Reportes de estado 7	Gerencia de Operaciones
Solicitudes de confirmaciones telefónicas	Distribución
	Servicios al Cliente

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Almaser Caracas, c.a.

Leyenda		
Inicio / Fin	Valor Agregado	
Procesos	→	
Características	Información	
Documentos y/o Registros	- - - - →	

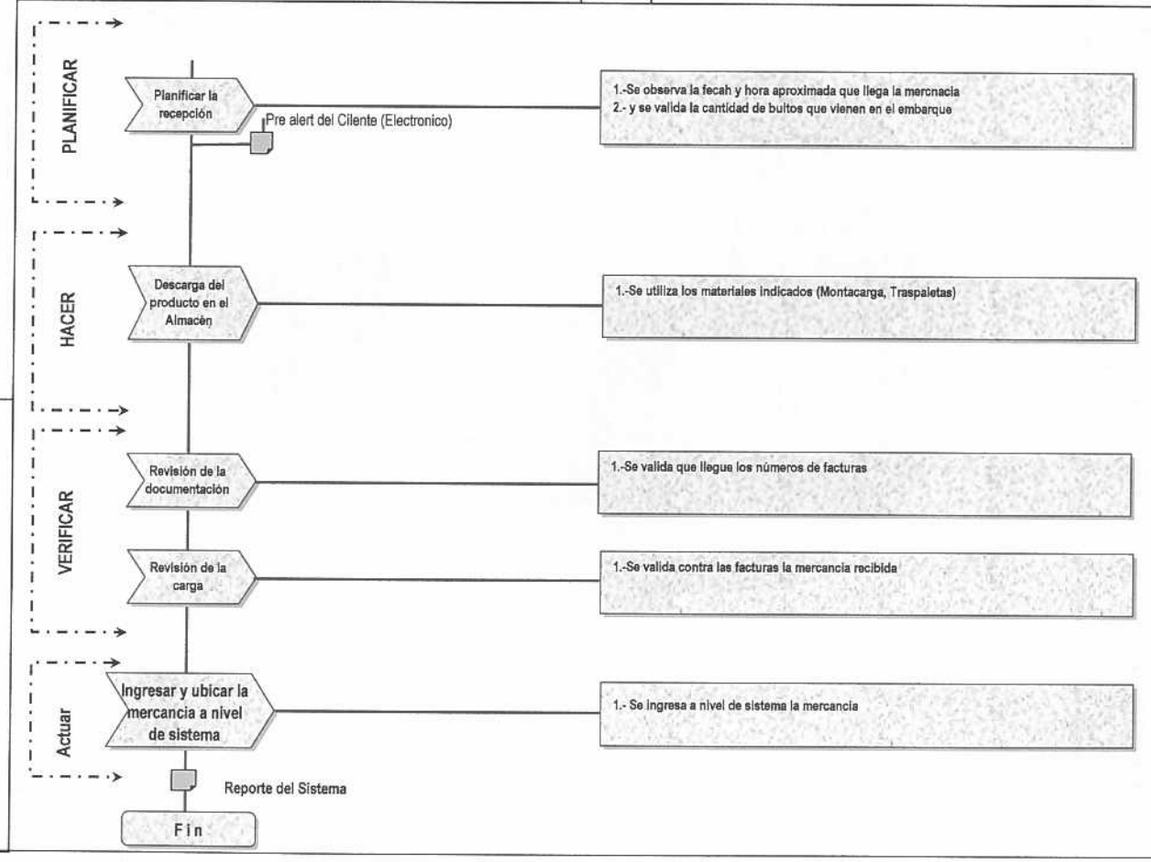
Proceso	Recepción	Fecha de Elaboración	Elaborado por	César Archila
Responsable del Proceso	César Archila	24/03/2003	Departamento	Operaciones
Reporta a:	Leonardo Paparoni	Versión		
Cantidad de Personal Involucrado:	7	1	Dirigido a:	Todas las áreas

Proveedores	Entradas
Dirección General	Documentos de Importación
Almacén	
Distribución	
Servicios al Cliente	Mercancia
Administración, Finanzas y RRHH	
Gestión de la Calidad	
Administración de almacén	

PROCESO

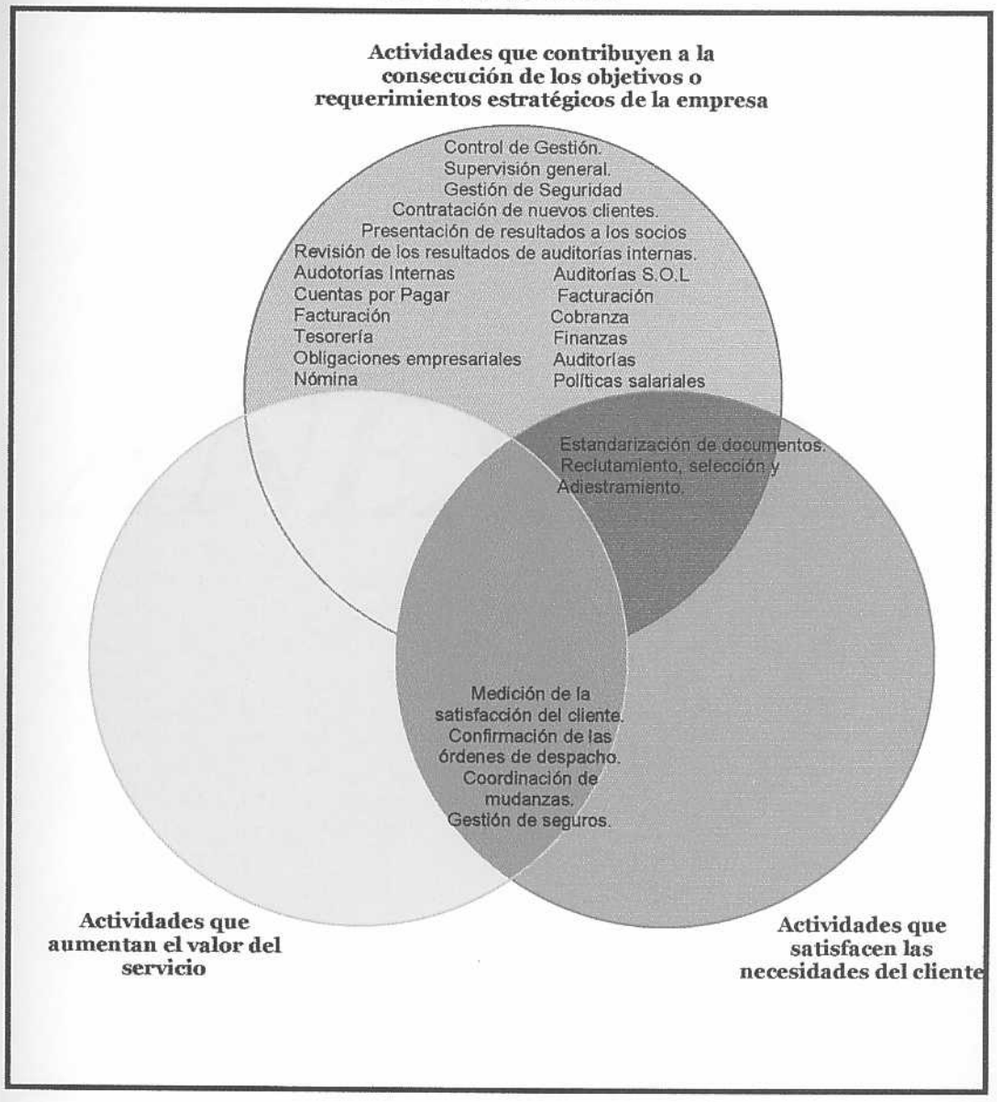
Objetivo: *Verificar el estado actual de implantación del sistema de gestión de la calidad de Almaser Caracas de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001 y entrenamiento del personal de la empresa.*

Alcance: Abarca desde la descripción de las unidades organizativas involucradas en el sistema de gestión de la calidad, las actividades y los procesos.



Salidas	Clientes
Reporte del sistema	Clientes de Almaser
	Dirección General
	Almacén
	Distribución
Productos en invetario para la venta	Servicios al Cliente
	Administración, Finanzas y RRHH
	Gestión de la Calidad
	Administración de almacén

DIAGRAMA DE VENN. INTERRELACIONES DE LAS ACTIVIDADES DE VALOR AÑADIDO



ANEXO III

ANEXO III. MATRICES

Matriz de Caracterización de las Operaciones Logísticas

Matriz de Caracterización de Despacho

ALMASER CARACAS,C.A.

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE LOGISTICA

Proveedor	Insumo (Entrada)	Características del Insumo	Sub-Proceso (Actividades)	Producto/Servicio (Salida)	Característica (Salida)	Cliente (Interno y/o Externo)	Responsables
Cliente (dueño de la mercancía o Productos)	Orden de despacho Picking list Orden de entrega Facturas	Original y copia Legibles Sin enmiendas Debidamente Firmados	Recepción de Mercancía del cliente	Documentos firmados Documentos Archivados Mercancía recepcionada Mercancía inspeccionada	Documentos entregados Mercancía Ingresada a inventario Ubicación de mercancía	Distribución Servicio al cliente Dirección Cliente	Jefe de almacén Seguridad Almacenista Director
Almacenista	Mercancía Documentos de Ingreso	Mercancía completa Mercancía conforme Documentos completos	Almacenaje de mercancía	Documentos de ingreso al sistema de inventario Mercancía en racks	Mercancía disponible Incremento del inventario Recolección de mercancía	Distribución y despacho Cliente dueño de mercancía	Jefe de almacén Almacenista
Almacén	Orden de despacho	Original y copia de documentos Legibles Firmados	Distribución	Hoja de ruta Factura Orden de entrega Hoja de remisión	Documentos firmados Documentos completos Mercancía completa Confirmación telefónica	Cliente final	Jefe de almacén Jefe de distribución Encargado de despacho Seguridad Transportista

Recursos de las operaciones

Sub-Proceso	Máquina	Mente	Método	Materiales	Herramientas
Recepción de mercancía	Computadora Calculadora	Almacenista Personal de seguridad Jefe de almacén	Procedimiento de recepción Procedimiento de Produc No Conf. Informe de recepción (seguridad)	Bolígrafo Tirro Envoplast Implementos de seguridad	Tijera corta fleje Exacto o Cuchilla Zorras Cisalla
Almacenaje de mercancía	Montacargas Computadora Fotocopiadora Impresora	Jefe de almacén Almacenista	Procedimiento de almacenaje Procedimiento de Produc No Conf.	Envoplast Tirro Flejes Grapas para flejar	Flejadora Exacto o Cuchilla
Distribución	Vehículos Montacargas Traspaletas Impresora / Fotocopiadora	Jefe de almacén Jefe de Distribución Almacenista	Procedimiento de despacho Procedimiento de elaboración de rutas	Hojas, bolígrafos Sellos Tirro, envoplast Flejes	Tijera corta fleje Zorras Carretillas

FGC-055

ALMASER CARACAS,C.A.

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE DESPACHO

Proveedores	Entrada	Producto o Servicio	Salida	Recursos			
				Máquina	Mente	Materiales	Método
Validación y conformación	Picking de ingreso por retiro	Recepción y confirmación	Picking de retiro confirmado	Impresora, Teléfono	Almacenista. Chicas de atención al cliente	Papel, bolígrafos, engrapadoras	Procedimientos de retiro
Impresión de documentos	Picking de retiro confirmado	Generación de documentos	Ordenes de retiro(3), Hojas de ruta(1)	Sistema ahora, Impresora	Almacenista de despacho	Papel, Formas Seniat	Procedimientos de retiro
Recepción de documentos retiro y salida	Ordenes de retiro(3), Hojas de ruta(1)	Elaboración del control del retiro de mercancía	Ordenes de retiro(3), Hojas de ruta(1)	Transporte seleccionado de acuerdo a la carga	Almacenista de despacho, Transportista	Documentos, papel, bolígrafo	Procedimientos de retiro
Retiro de mercancía	Ordenes de retiro(3), Hojas de ruta(1)	Carga y Verificación	Ordenes de retiro(2), Hojas de ruta(1)	Transporte seleccionado de acuerdo a la carga	Cliente, Transportista	Mercancía, paleta, cinta, mecate, celular, etc.	Procedimientos de retiro
Recepción y entrega	Ordenes de retiro(2), Hojas de ruta(1), Mercancía	Recepción y verificación	Ordenes de retiro(2), Hojas de ruta(1), Mercancía	Transporte seleccionado de acuerdo a la carga	Transportista	Mercancía, paleta, cinta, mecate, documentos.	Procedimientos de retiro
Recepción y Verificación	Ordenes de retiro(2), Hojas de ruta(1), Mercancía.	Recepción de documentos	Ordenes de retiro(2), Hojas de ruta(1), Mercancía	Transporte seleccionado de acuerdo a la carga, montacargas, zorras, etc.	Almacenista de Recepción, Transportista, Seguridad	Mercancía, paleta, cinta, mecate, documentos, bolígrafos, cuchillas.	Procedimientos de retiro
Ingreso de documentos al sistema	Ordenes de retiro, Hojas de ruta	Introducir Forma del Seniat	Ordenes de retiro(2), Hojas de ruta(1)	Sistema ahora	Analista de Administración	Papel, Formas Seniat, documentos	Procedimientos de retiro
Impresión de Picking-list conformado	Picking de ingreso , picking conformado	Generación de documentos	Picking-list de ingreso conformado impreso	Sistema ahora, Impresora	Almacenista de Recepción	Papel	Procedimientos de retiro
Traslado de Mercancía	Mercancía, picking-list de ingreso conformado impreso.	Verificación y recolección	Mercancía	Montacargas, zorras, stand, carretillas	Almacenista Recolector	Mercancía, paletas, cuchillas	Procedimientos de retiro
Tránsito	Mercancía, picking-list	Carga de Mercancía	Mercancía, picking-list de ingreso conformado impreso.	Montacargas, zorras, stand, carretillas	Analista de retiro	Grapas, engrapadoras, bolígrafos.	Procedimientos de retiro
Verificación de la situación y traslado	Mercancía, picking-list	Carga y Verificación	Mercancía	Montacargas, zorras, stand, carretillas	Almacenista Recolector	Envoplast, cuchillas, cinta, paletas, flejes, picking de ingreso	Procedimientos de retiro
Ingreso al sistema, Ubicación real y cambio de situación	Mercancía ubicada en zonas	Ingresar al modulo de flujo de documentos	Picking de ingreso, picking conformado	Sistema ahora	Almacenista Recolector	Documentos	Procedimientos de retiro

ANEXO IV

ANEXO IV. PROPORCIÓN DE CONSUMO DE LOS RECURSOS EN LA EMPRESA

Materiales de Oficina

Materiales Operativos

Equipos de computación

Sistemas y Programas

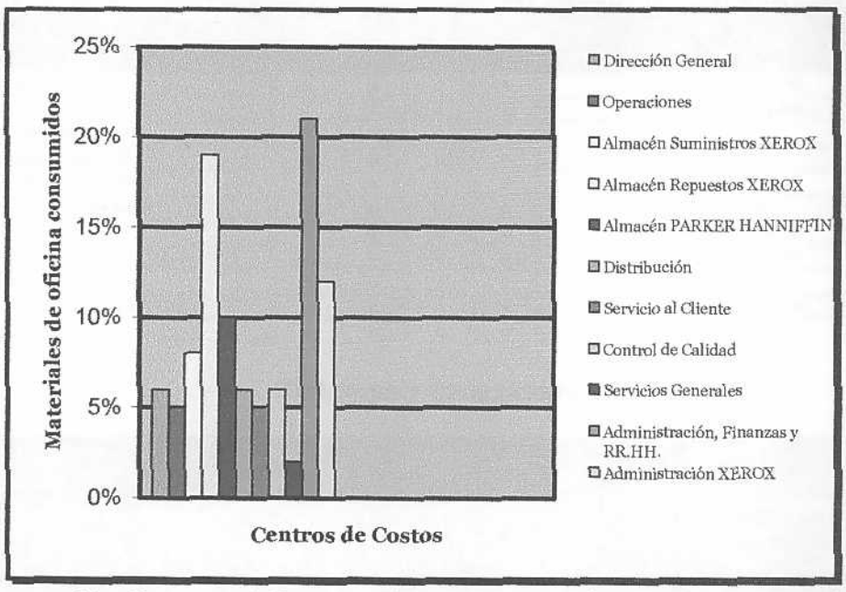
Teléfono

Mantenimiento de Equipos

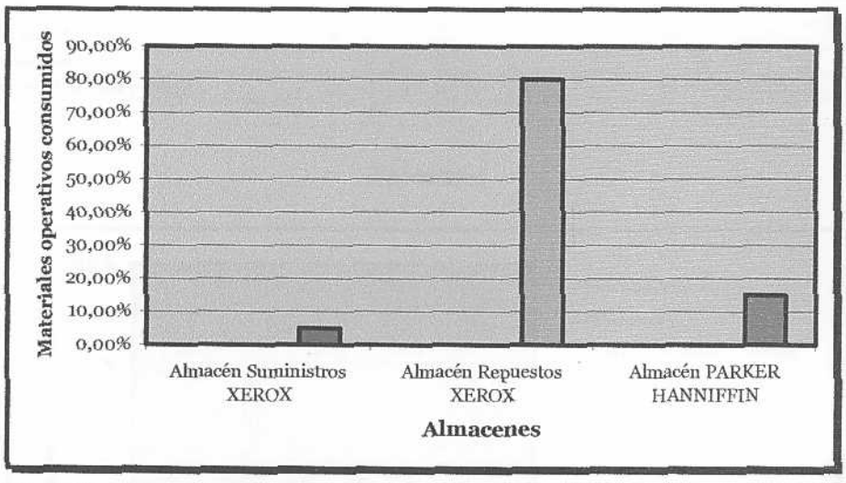
Área del Almacén

Electricidad

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS ENTRE LOS CENTROS DE COSTOS



Proporción de materiales de oficina consumidos durante el período Noviembre 2002-Marzo 2003 por cada centro de costo



Proporción de materiales operativos consumidos durante el período Noviembre 2002-Marzo 2003 por cada Almacén

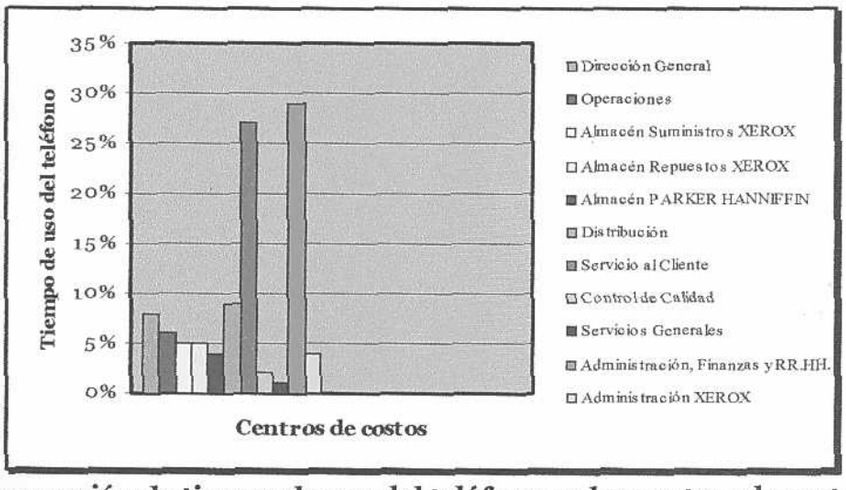
Equipos de Computación

Centros de Costos	Cantidad de Equipos de Computación				Total valor de los equipos
	Computadora	Impresora	Laptop	Fax	
Dirección General	2	2	1	1	Bs 5.658.237,00
Operaciones	1	1	1	1	Bs 3.677.854,00
Almacén Suministros XEROX	0	0	0	0	Bs 0,00
Almacén Repuestos XEROX	0	0	0	0	Bs 0,00
Almacén PARKER HANNIFFIN	1	1	0	0	Bs 1.414.559,00
Distribución Suministros Xerox	0	0	0	0	Bs 0,00
Servicio al Cliente	3	1	0	0	Bs 4.243.678,00
Control de Calidad	1	1	0	0	Bs 2.829.119,00
Servicios Generales	0	0	0	0	Bs 0,00
Administración, Finanzas y RR.HH.	4	2	1	1	Bs 10.467.739,00
Administración XEROX	0	0	0	0	Bs 0,00

Sistemas y Programas

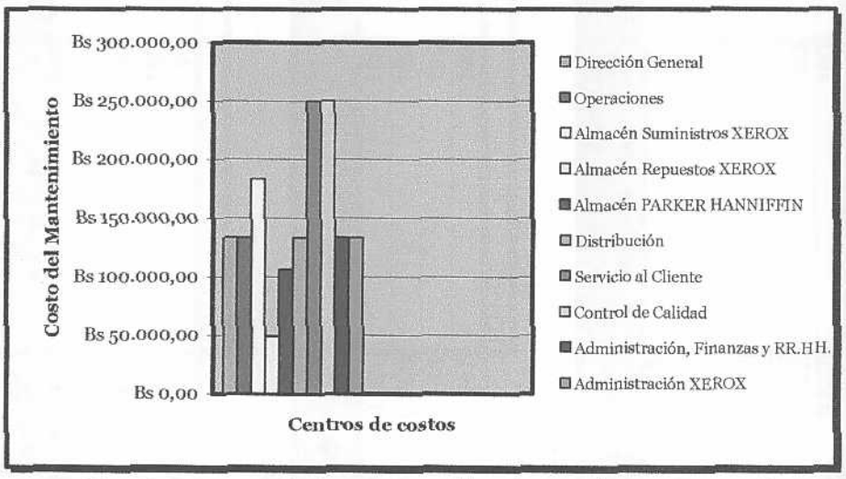
Centros de Costos	Sistemas y Programas			Total valor de los sistemas y programas
	Sistema Windows	Software de nómina y contabilidad	Sistemas financieros integrados	
Dirección General	x		x	Bs 3.632.630,00
Operaciones	x		x	Bs 3.632.630,00
Almacén Suministros XEROX				Bs 0,00
Almacén Repuestos XEROX				Bs 0,00
Almacén PARKER HANNIFFIN				Bs 0,00
Distribución Suministros Xerox				Bs 0,00
Servicio al Cliente	x			Bs 1.816.315,00
Control de Calidad	x			Bs 1.816.315,00
Servicios Generales				Bs 0,00
Administración, Finanzas y RR.HH.	x	x	x	Bs 18.163.151,00
Administración XEROX				Bs 0,00

Teléfono



Proporción de tiempo de uso del teléfono en los centros de costos

Mantenimiento de Equipos



Proporción de Mantenimientos realizados en los centros de costos durante el período Noviembre 2002-Marzo 2003

INSPECCIÓN DE CARGA TOTAL CONECTA POR ÁREA FUNCIONAL DE LA EMPRESA

DEPARTAMENTO DE GERENCIA GENERAL

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS CONECTADOS	AMPS.	VOLTAJE	FASES	Kva. UNIT	TIEMPO DE USO PROMEDIO MENSUAL (horas)	KWh. TOTALES
10	Luminarias 3x32	0,8	120	1	0,096	180	172,8
2	C.P.U.	6,3	120	1	0,756	180	272,16
2	Monitor	1,05	110	1	0,116	180	41,76
1	Impresora	1,2	110	1	0,132	180	23,76
1	Aire Acondicionado Central	2,9	230	1	0,667	180	120,06
						TOTAL	630,54

DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE OPERACIONES

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS CONECTADOS	AMPS.	VOLTAJE	FASES	Kva. UNIT	TIEMPO DE USO PROMEDIO MENSUAL (horas)	KWh. TOTALES
2	Luminarias 3x32	0,8	120	1	0,096	180	34,56
2	C.P.U.	6,3	120	1	0,756	180	272,16
2	Monitor	1,05	110	1	0,116	180	41,76
1	Aire Acondicionado Central	2,9	230	1	0,667	180	120,06
						TOTAL	468,54

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS CONECTADOS	AMPS.	VOLTAJE	FASES	Kva. UNIT	TIEMPO DE USO PROMEDIO MENSUAL (horas)	KWh. TOTALES
11	Luminarias 3x32	0,8	120	1	0,096	180	190,08
6	C.P.U.	6,3	120	1	0,756	180	816,48
6	Monitor	1,05	110	1	0,116	180	125,28
2	Impresora	1,2	110	1	0,132	180	47,52
1	Fotocopiadora	9,8	110	1	1,078	180	194,04
4	Sacapuntas	2	110	1	0,22	180	158,4
1	Aire Acondicionado Central	2,9	230	1	0,667	180	120,06
						TOTAL	645,3

INSPECCIÓN DE CARGA TOTAL CONECTA POR ÁREA FUNCIONAL DE LA EMPRESA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE ALMACÉN

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS CONECTADOS	AMPS.	VOLTAJE	FASES	Kva. UNIT	TIEMPO DE USO PROMEDIO MENSUAL (horas)	KWh. TOTALES
2	Luminarias 3x32	0,8	120	1	0,096	180	34,56
3	C.P.U.	6,3	120	1	0,756	180	408,24
3	Monitor	1,05	110	1	0,116	180	62,64
1	Impresora	1,2	110	1	0,132	180	23,76
2	Sacapuntas	2	110	1	0,22	180	79,2
1	Aire Acondicionado Central	2,9	230	1	0,667	180	120,06
						TOTAL	728,46

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS CONECTADOS	AMPS.	VOLTAJE	FASES	Kva. UNIT	TIEMPO DE USO PROMEDIO MENSUAL (horas)	KWh. TOTALES
3	Luminarias 3x32	0,8	120	1	0,096	180	51,84
2	C.P.U.	6,3	120	1	0,756	180	272,16
2	Monitor	1,05	110	1	0,116	180	41,76
1	Impresora	1,2	110	1	0,132	180	23,76
2	Sacapuntas	2	110	1	0,22	180	79,2
1	Aire Acondicionado Central	2,9	230	1	0,667	180	120,06
						TOTAL	588,78

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL CLIENTE

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS CONECTADOS	AMPS.	VOLTAJE	FASES	Kva. UNIT	TIEMPO DE USO PROMEDIO MENSUAL (horas)	KWh. TOTALES
2	Luminarias 3x32	0,8	120	1	0,096	180	34,56
3	C.P.U.	6,3	120	1	0,756	180	408,24
3	Monitor	1,05	110	1	0,116	180	62,64
1	Fotocopiadora	9,8	110	1	1,078	180	194,04
3	Sacapuntas	2	110	1	0,22	180	118,8
1	Aire Acondicionado Central	2,9	230	1	0,667	180	120,06
						TOTAL	938,34

INSPECCIÓN DE CARGA TOTAL CONECTA POR ÁREA FUNCIONAL DE LA EMPRESA

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS CONECTADOS	AMPS.	VOLTAJE	FASES	Kva. UNIT	TIEMPO DE USO PROMEDIO MENSUAL (horas)	KWh. TOTALES
2	Luminarias 3x32	0,8	120	1	0,096	180	34,56
2	C.P.U.	6,3	120	1	0,756	180	272,16
2	Monitor	1,05	110	1	0,116	180	41,76
1	Fotocopiadora	9,8	110	1	1,078	180	194,04
2	Sacapuntas	2	110	1	0,22	180	79,2
1	Aire Acondicionado Empotrado	21,74	230	1	5	180	900
						TOTAL	1521,72

DEPARTAMENTO DE ALMACÉN SUMINISTROS XEROX

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS CONECTADOS	AMPS.	VOLTAJE	FASES	Kva. UNIT	TIEMPO DE USO PROMEDIO MENSUAL (horas)	KWh. TOTALES
11	Reflectores de Mercurio	1,8	220	1	0,396	180	784,08
3	C.P.U.	6,3	120	1	0,756	180	408,24
3	Monitor	1,05	110	1	0,116	180	62,64
1	Impresora	1,2	110	1	0,132	180	23,76
1	Fotocopiadora	9,8	110	1	1,078	180	194,04
2	Sacapuntas	2	110	1	0,22	180	79,2
2	Cargador para baterias de Montacargas	29	208	3	6,032	40 (60% uso)	144,768
5	Ventiladores	2,6	220	1	0,572	672	1921,92
						TOTAL	3618,648

DEPARTAMENTO DE ALMACÉN REPUESTOS XEROX

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS CONECTADOS	AMPS.	VOLTAJE	FASES	Kva. UNIT	TIEMPO DE USO PROMEDIO MENSUAL (horas)	KWh. TOTALES
3	Reflectores de Mercurio	1,8	220	1	0,396	672	798,336
18	Bombillos PELX08 20x2	0,36	110	1	0,04	672	483,84
4	C.P.U.	6,3	120	1	0,756	180	544,32
4	Monitor	1,05	110	1	0,116	180	83,52
1	Impresora	1,2	110	1	0,132	180	23,76
1	Fotocopiadora	9,8	110	1	1,078	180	194,04
3	Sacapuntas	2	110	1	0,22	180	118,8
2	Cargador para baterias de Montacargas	29	208	3	6,032	40(15% uso)	36,192
5	Ventiladores	2,6	220	1	0,572	672	1921,92
						TOTAL	4204,728

INSPECCIÓN DE CARGA TOTAL CONECTA POR ÁREA FUNCIONAL DE LA EMPRESA

DEPARTAMENTO DE PARKER HANNIFFIN

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS CONECTADOS	AMPS.	VOLTAJE	FASES	Kva. UNIT	TIEMPO DE USO PROMEDIO MENSUAL (horas)	KWh. TOTALES
2	Reflectores de Mercurio	1,8	220	1	0,396	672	532,224
2	C.P.U.	6,3	120	1	0,756	180	272,16
2	Monitor	1,05	110	1	0,116	180	41,76
1	Impresora	1,2	110	1	0,132	180	23,76
1	Fotocopiadora	9,8	110	1	1,078	180	194,04
2	Sacapuntas	2	110	1	0,22	180	79,2
2	Cargador para baterias de Montacargas	29	208	3	6,032	40(25% uso)	60,32
2	Luminarias 3x32	0,8	120	1	0,096	180	34,56
1	Aire Acondicionado central	2,9	230	1	0,667	180	120,06
						TOTAL	1358,084

NO IMPUTABLES

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS CONECTADOS	AMPS.	VOLTAJE	FASES	Kva. UNIT	TIEMPO DE USO PROMEDIO MENSUAL (horas)	KWh. TOTALES
2	Reflectores de Mercurio	1,8	220	1	0,396	672	532,224
						TOTAL	532,224

DEPARTAMENTO	KWh. TOTALES CONSUMIDOS MENSUALMENTE	% CONSUMO ELECTRICO
GERENCIA GENERAL	630,54	4,14
GERENCIA DE OPERACIONES	468,54	3,08
ADMINISTRACIÓN GENERAL	645,3	4,24
ADMINISTRACIÓN DE ALMACÉN	728,46	4,78
CONTROL DE CALIDAD	588,78	3,86
SERVICIOS AL CLIENTE	938,34	6,16
DISTRIBUCIÓN	1521,72	9,99
ALMACÉN SUMINISTROS XEROX	3618,648	23,75
ALMACÉN REPUESTOS XEROX	4204,728	27,60
PARKER HANNIFFIN	1358,084	8,91
NO IMPUTABLES	532,224	3,49
TOTAL	15235,364	100,00

Almaser Caracas, c.a.

AREA DE ALMACÉN

Elaborado por:	Geraldo Escalona
Departamento	Gestión de la Calidad

Pasillo	7	8	9	Rep. R.L	Rep. R.P	Situación 4	Parker
Largo de pasillo (mts.)	25,38	48,62	31,06	27,02	22,60	11,36	19,74
Alto de racks pesados (mts.)	6,10	6,10	6,10	4,4	6,10	6,40	6,10
Ancho de Zona (mts.)	5,15	5,15	5,15	11,96	5,15	6,56	5,15
Canibal (mts.)	Largo	28,24	Ancho	5,15	Alto	6,10	

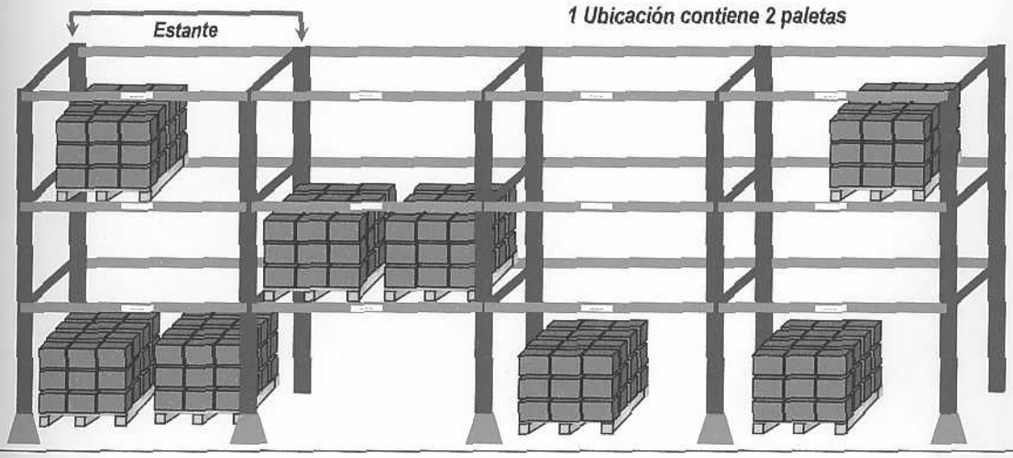
R E P U E S T O S (Número de ubicaciones por zona, racks livianos)

Zona	1	2	3	4	5	6	
N° de Ubicaciones	205	195	210	160	156	166	

Área del almacén	M^2	M^3	N° de Ubicaciones	N° de Posiciones	Obstruidas
Repuestos Racks Livianos	152	668,8	1092		
Repuestos Racks Pesados (7)	116,4	710,04	79	158	2
Suministros (Pasillo 7)	130,7	797,31	81	162	2
Suministros (Pasillo 8)	250,4	1527,44	170	340	8
Suministros (Pasillo 9)	159,96	975,75	110	220	4
Parker Hannifin (Pasillo 9)	101,66	620	70	140	2
Canibal	145,43	887,16	100	200	2
Situación 4	74,52	476,94	48	96	0

Representación Grafica de los Racks del almacén Boleita

1 Ubicación contiene 2 paletas



ANEXO V

ANEXO V. PLANOS DE LA EMPRESA

Plano General de Almaser Caracas C.A.

Plano de la oficina de Servicios de Atención al Cliente

Plano de las oficinas de Control de Calidad y Parker Hannifin

Plano de las oficinas de Operaciones y Asistente a la Dirección

Plano de las oficinas de Administración Xerox y Administración General

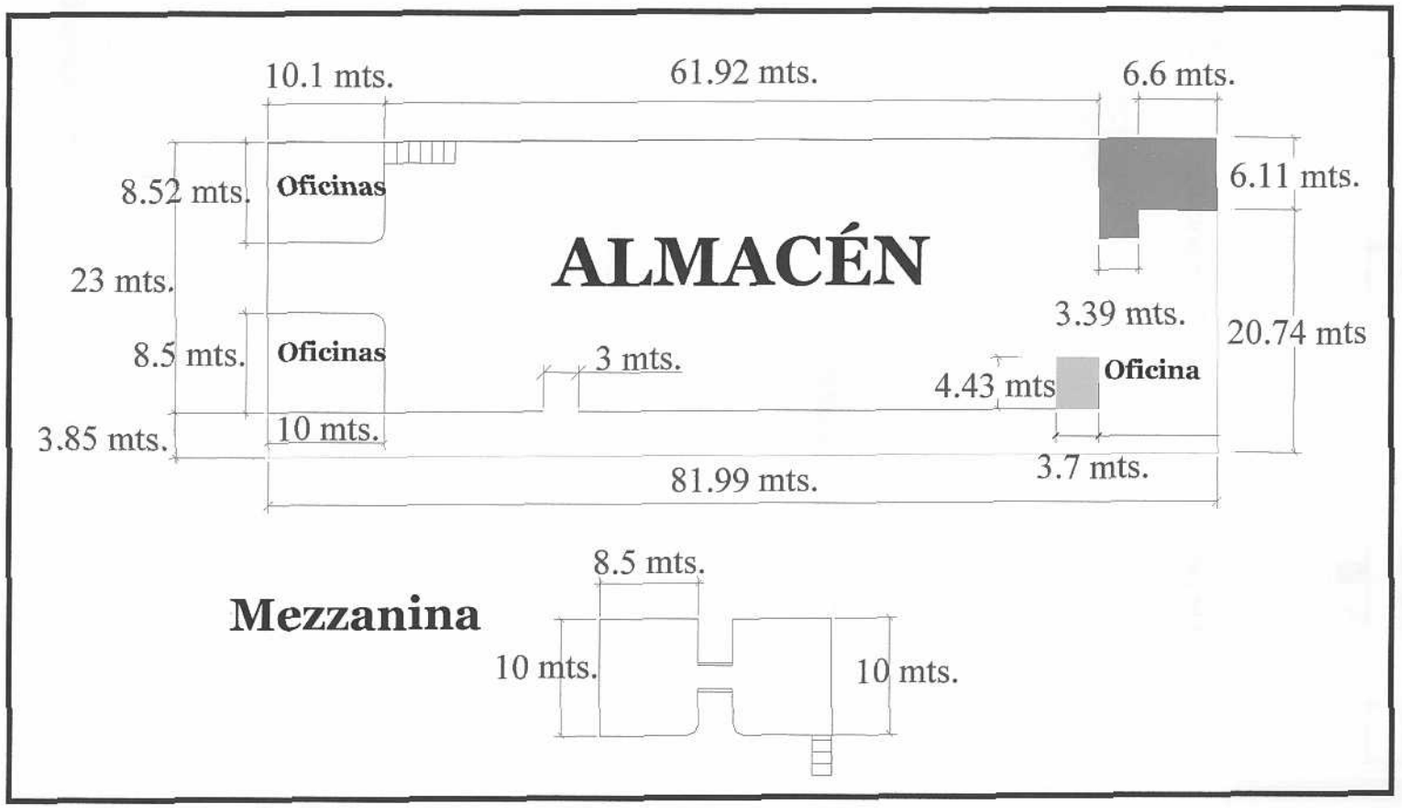
Plano de la oficina de Servicios de Atención al Cliente

Plano de la oficina de Recursos Humanos

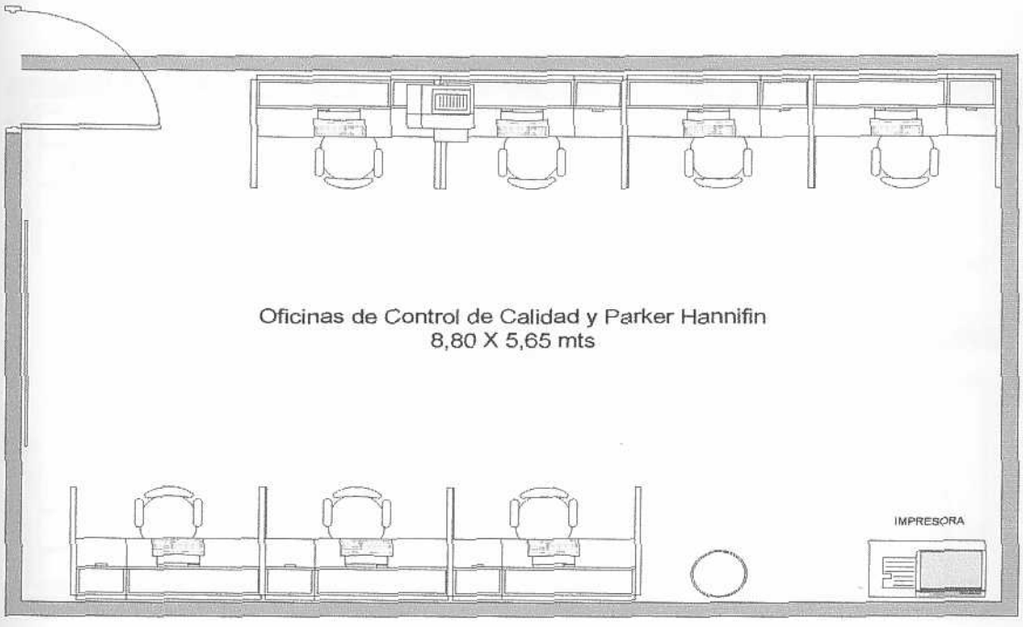
Plano de la oficina de Distribución

Plano de la oficina del Gerente de Administración

Plano General de la empresa



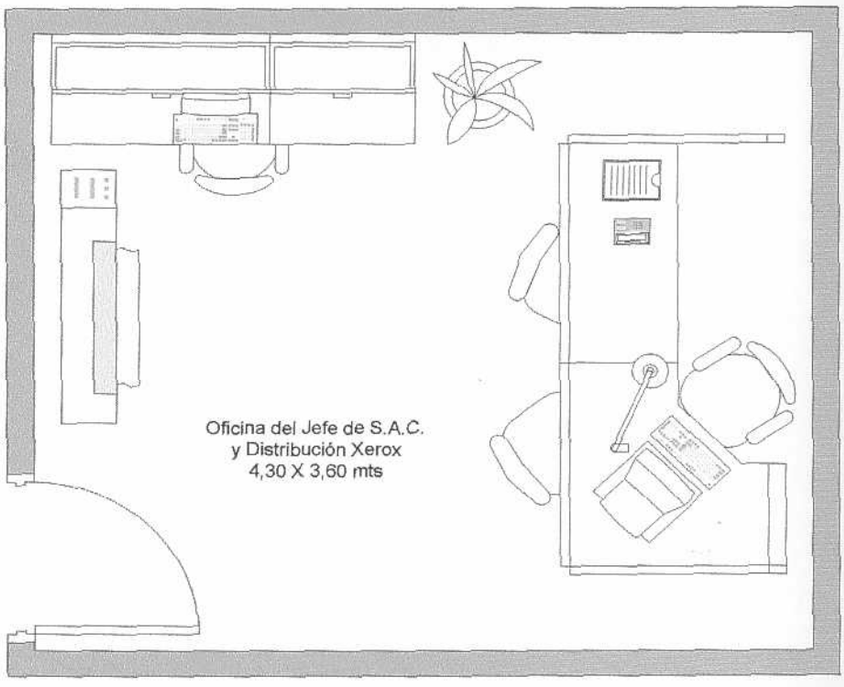
Oficina de Servicios de Atención al Cliente
5,25 X 4,95 mts
FOTOCOPIADORA

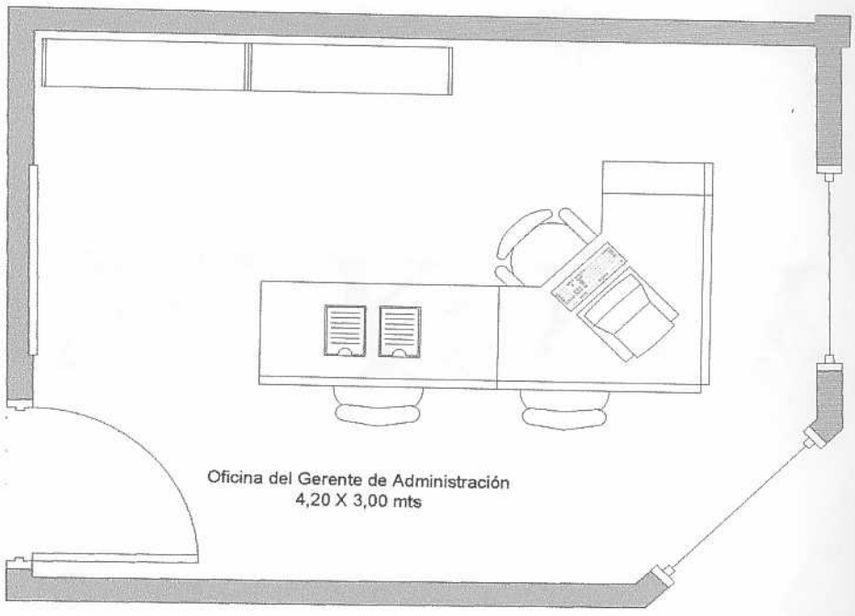

Oficinas de Control de Calidad y Parker Hannifin
8,80 X 5,65 mts
IMPRESORA

Oficinas de Operaciones y Asistente de la Dirección
8,80 X 5,65 mts

Oficinas de Administración Xerox y Administración General
7,10 X 4,00 mts

Oficina de RR.HH.
2,35 X 2,20 mts


Oficina del Jefe de S.A.C.
y Distribución Xerox
4,30 X 3,60 mts


Oficina del Gerente de Administración
4,20 X 3,00 mts

ANEXO VI

ANEXO VI. MUESTREO DE TRABAJO

Tablas de la Muestra Piloto

Tablas con resultados del Muestreo de Trabajo

Tablas con resultados ajustados

ACTIVIDADES DE LOS DE LOS CENTROS DE COSTOS					
CENTRO DE COSTO	GERENCIA GENERAL		Nº EMPLEADOS: 1		
ACTIVIDADES			MUESTRA PILOTO	PORCENTAJE DE TIEMPO	DESVIACIÓN ESTANDAR
1	Contratar nuevos clientes		14	40%	S=0,0828
		Levantamiento de data, costos e información general acerca del cliente potencial			
		Visita a almacenes del cliente			
		Determinación de requerimientos y alcance del servicio solicitado			
		Preparación de ofertas de servicios o propuestas de negocios			
		Reuniones de negociación			
2	Revisar los resultados de auditorías interneas		2	5,71%	
		Exposición de Hallazgos			
		Aplicación de Objetivos y Alcances			
		Acciones correctivas y preventivas			
		Recomendaciones para la mejora			
3	Medir satifacción de clientes		4	11,43%	TAMANO DE LA MUESTRA
		Reuniones con los jefes de cada área			
		Medir la gestión realizada en un periodo especifico			
		Evaluar los resultados de la operación			
		Reuniones con los clientes			
4	Revisión de reclamos		7	20%	N=135
		Recibir los reportes sobre quejas, devoluciones y rechazos de los productos			
		Establecer las acciones y medidas pertinentes para la resolución de los casos			
5	Presentar resultados a los socios de la compañía		8	22,86%	
		Elaborar los resultados de la gestión de la compañía me			
		Reuniones con los resultados de la compañía			
TOTAL			n=35	100%	

ACTIVIDADES DE LOS DE LOS CENTROS DE COSTOS				
CENTRO DE COSTO	GERENCIA DE OPERACIONES	N° EMPLEADOS: 1		
	ACTIVIDADES	MUESTRA PILOTO	PORCENTAJE DE TIEMPO	DESVIACIÓN ESTANDAR
1	**Control de Gestión**	12	40%	S=0,0894
	Elaboración Informe de Gestión (área operativa)			
	Revisión y análisis de Indicadores de Gestión por clientes			
	Evaluación resultados de inventarios cíclicos			
	Evaluación de encuestas de satisfacción al cliente			
	Participación en reuniones de trabajo con clientes			
	Establecimiento y seguimiento de planes de acción			
	Análisis de resultados de auditorías internas y externas			
	Elaboración y seguimiento presupuesto de operaciones			
2	**Contratación con nuevos clientes**	11	37%	TAMAÑO DE LA MUESTRA
	Levantamiento de data, costos e información general acerca del cliente potencial			
	Visita a almacenes del cliente			
	Determinación de requerimientos y alcance del servicio solicitado			
	Preparación de ofertas de servicios o propuestas de negocios			
	Participación en reuniones de negociación			
3	**Supervisión**	7	23%	N= 116
	Evaluación de la gestión de Jefes de Operaciones			
	Reuniones de seguimiento con Jefes de Operaciones			
	Gestionar los recursos necesarios para apoyar la operación y controlar los procesos			
	Análisis y autorización de presupuestos para mantenimiento o reparación de infraestructura			
	Seguimiento de los procesos operativos			
4	**Seguridad**	0	0%	
	Supervisión del cumplimiento de los procedimientos de seguridad			
	Participación en reuniones del Comité de Seguridad de Expotran			
	TOTAL	n=30	100%	

ACTIVIDADES DE LOS CENTROS DE COSTOS				
CENTRO DE COSTO	ADMINISTRACION, FINANZAS Y RECURSOS HUMANOS	N° EMPLEADOS: 7		
	ACTIVIDADES	MUESTRA PILOTO	PORCENTAJE DE TIEMPO	DESVIACION ESTANDAR
1	**Cuentas por Pagar**	38	38%	S=0,0485
	Procesamiento de facturas proveedores			
	Contabilización de documentos			
	Realización de emisión de cheques			
	Entrega de pagos a proveedores			
	Procesamiento de cheques			
2	**Facturación**	30	30%	
	Realización de facturas			
	Contabilización de documentos			
3	**Cobranza**	20	20%	TAMANO DE LA MUESTRA
	Análisis del crédito			
	Procesamiento del cobro			
	Contabilización de documentos			
4	**Tesorería**	4	4%	
	Analisis de las cuentas por pagar			
	Análisis del flujo de efectivo			
	Manejo del efectivo y banco			
	Realización de la disponibilidad semanal			
	Estimaciones de caja semanales			
	Análisis de inversiones en instrumentos financieros			
	Realización de libro de banco			
	Conciliación bancaria			
5	**Finanzas**	4	4%	N=385
	Realización y entrega de reportes financieros			
	Realización del presupuesto anual			
	Seguimiento y análisis del presupuesto			
	Análisis de los indicadores financieros			
6	**Obligaciones Empresariales**	0	0%	
	Cálculo y pago del IVA			
	Cálculo y pago de las retenciones a terceros			
	Cálculo y pago de los impuestos municipales			
	Contabilización de documentos			
	Pago de obligaciones laborales: SSO, INCE, LPH			
7	**Auditorías**	0	0%	
	Realización de auditorías internas y externas			
	Emisión de informe de auditoría			

ACTIVIDADES DE LOS CENTROS DE COSTOS				
CENTRO DE COSTO	ADMINISTRACION, FINANZAS Y RECURSOS HUMANOS	N° EMPLEADOS: 7		
ACTIVIDADES		MUESTRA PILOTO	PORCENTAJE DE TIEMPO	DESVIACION ESTANDAR
8	**Seguros**			
	Análisis de polizas de seguros	0	0%	
	Trámites de fianzas, seguros y reclamos			
	Seguimiento y análisis de reclamos			
9	**Nómina**			S=0,0485
	Envio de documentos para realización de nómina			
	Procesamiento de la nómina	4	4%	
	Pago de nómina			
	Contabilización de documentos			
10	**Reclutamiento**			TAMANO DE LA MUESTRA
	Busqueda de personal			
	Análisis de los CV	0	0%	
	Realización de las pruebas al personal a ser seleccionad			
	Verificación de datos			
11	**Selección**			
	Entrevistas al personal	0	0%	
	Escogencia del personal			
	Llenado de formatos para formalizar ingreso del person			
##	**Adiestramiento**			N=385
	Realización del plan de adiestramiento			
	Selección del personal a ser adiestrado	0	0%	
	Busqueda de cursos inhouse o externos			
	Contratación del curso o programa			
13	**Políticas salariales**			
	Realización de políticas salariales	0	0%	
	Investigación y análisis de la estructura salarial			
TOTAL		n=100	100%	

ACTIVIDADES DE LOS DE LOS CENTROS DE COSTOS				
CENTRO DE COSTO	CONTROL DE CALIDAD	N° EMPLEADOS: 2		
	ACTIVIDADES	MUESTRA PILOTO	PORCENTAJE DE TIEMPO	DESVIACIÓN ESTANDAR
1	**Auditorías internas**	0	0%	S=0,0775
	Elaboración de cronograma			
	Elaboración de programa (objetivos, alcance y criterios de la auditoría)			
	Ejecución de la auditoría			
	Revisión documental			
	Generación de información y realización de informe			
	Presentación de acciones correctivas y preventivas			
2	**Control de Inventarios**	12	30%	TAMANO DE LA MUESTRA
	Imprimir la información del inventario existente en el sistema			
	Verificar la información del sistema con lo existente en el almacén			
	Imprimir los resultados del inventario cíclico y archivarlos en una carpeta			
	En caso de algún faltante o sobrante notificar al Jefe del Almacén			
3	**Control de Despachos**	8	20%	N=154
	Verificar que la mercancía despachada corresponda con la indicada en la factura			
	Anotar todos los datos del transportistas (empresa, datos del chofer, datos del vehículo, etc)			
	Archivar todos los datos obtenidos durante el despacho			
4	**Control de los procesos internos**	16	40%	
	Inspecciones de S.O.L (seguridad, orden y limpieza)			
	Revisión de indicadores de Gestión			
	Control de cambios del Sistema de Gestión de la Calidad			
6	**Estandarización de documentos**	4	10%	
	Normalizar documentos			
	Asignación de códigos de Documentos			
	Control de distribución de la copia de documentos			
	TOTAL	n=40	100%	

ACTIVIDADES DE LOS DE LOS CENTROS DE COSTOS				
CENTRO DE COSTO	SERVICIOS GENERALES	Nº EMPLEADOS: 3		
	ACTIVIDADES	MUESTRA PILOTO	PORCENTAJE DE TIEMPO	DESVIACION ESTANDAR
1	**Limpieza**	15	75%	S=0,0968
	Limpieza de las oficinas			
	Limpieza de las áreas comunes de la empresa			
	Limpieza del almacén			TAMANO DE LA MUESTRA
2	**Reparaciones**	5	25%	N=77
	Reparaciones generales (pintar instalaciones, cambiar bombillos, etc.)			
3	**Auditorías de S.O.L**	0	0%	
	Verificar la seguridad, orden y limpeza del almacén			
	Establecer medidas correctiva y preventivas			
	TOTAL	20	100%	

ACTIVIDADES DE LOS DE LOS CENTROS DE COSTOS				
CENTRO DE COSTO	SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE	N° EMPLEADOS: 3		
ACTIVIDADES		MUESTRA PILOTO	PORCENTAJE DE TIEMPO	DESVIACIÓN ESTANDAR
1	**Confirmación de pedidos**	6	30%	S=0,1067
	Verifica los datos del cliente: dirección, puntos de referencia y horarios			
	Verifica que la mercancía a despachar concuerde con lo solicitado			
	Informa tiempo estimado de entrega			
	Verifica que tipo de vehículo puede accesar a su instalación			
	Verifica instalaciones del cliente en caso de pedidos de gran volumen			
2	**Coordinación de Mudanzas**	7	35%	TAMAÑO DE LA MUESTRA
	Verifica datos del cliente: horario, dirección y puntos de referencia			
	Verifica que día el cliente requiere que se realice la mudanza			
	Verifica instalaciones del cliente			
3	**Verificación de pedidos entregados**	7	35%	N=77
	Confirma con el cliente la recepción del material tanto en códigos como en cantidades			
	En caso de haber algún problema va al procedimiento de Reclamos de clientes			
TOTAL		20	100%	

ACTIVIDADES DE LOS DE LOS CENTROS DE COSTOS				
CENTRO DE COSTO	ADMINISTRACIÓN DE ALMACÉN	N° EMPLEADOS: 3		
	ACTIVIDADES	MUESTRA PILOTO	PORCENTAJE DE TIEMPO	DESVIACION ESTANDAR
1	**Recepción y clasificación de Documentos**	13	43,33%	S=0,0900
	Revision de documentos en fisico contra relacion de entregas			
	Validar los documentos recibidos que tengan la firma y sello correspondiente			
	Determinar los documentos en condicion de devueltos por el cliente			
	Comprobar la recepcion de los pago recibidos de los cliente (facturas C.O.D)			
	Validar en la hoja de ruta su aprobacion para su posterior confirmacion en sistema			
2	**Confirmación de documentos**	4	13,33%	
	Confirmar en sistema AHORA de XEROX DE VZLA todos los registro recibidos			
	Validar su efectiva confirmacion			
3	**Enviar las facturas (cobranza y XBS)**	8	26,67%	TAMANO DE LA MUESTRA
	Enviar listados ordenados y clasificados por zonas de cobro y por cobrador de todas las facturas.			
	Enviar listado ordenados de documnetos o/e para el dpto. de XBS y ARCHIVO de XEROX			
	Actualizacion de registros en los archivos de la DATA.			
4	**Atender las Devoluciones**	5	16,67%	N=77
	Recepción y notificación de las devoluciones			
	Analizar el motivo de la devolución			
	Consultar al ejecutivo de ventas de Xerox de Vzla el motivo de la devolución			
	Ingresar el caso en el control de Devoluciones			
	TOTAL	30	100,00%	

RESULTADO DEL MUESTREO DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE GERENCIA GENERAL

	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
1	**Revisión de los resultados de Auditorías Internas**		42	36,21%
	Exposición de Hallazgos			
	Aplicación de Objetivos y Alcances	IIII		
	Acciones correctivas y preventivas	IIII IIII IIII IIII IIII I		
	Recomendaciones para la mejora	IIII IIII II		
2	**Medir satisfacción de clientes**		35	30,17%
	Reuniones con los jefes de cada área	IIII IIII		
	Medir la gestión realizada en un período específico	IIII IIII		
	Evaluar los resultados de la operación	IIII IIII IIII I		
	Reuniones con los clientes			
3	**Contratar nuevos clientes**		23	19,83%
	Levantamiento de data, costos e información general acerca del cliente potencial	IIII IIII		
	Visita a almacenes del cliente	III		
	Determinación de requerimientos y alcance del servicio solicitado			
	Preparación de ofertas de servicios o propuestas de negocios	IIII II		
	Reuniones de negociación	IIII		
4	**Revisión de reclamos**		7	6,03%
	Recibir los reportes sobre quejas, devoluciones y rechazos de los productos	II		
	Establecer las acciones y medidas pertinentes para la resolución de los casos	IIII		
5	**Presentar resultados a los socios de la compañía**		2	1,72%
	Elaborar los resultados de la gestión de la compañía mensualmente	II		
	Reuniones con los socios de la compañía			
6	**Otras**		7	6,03%
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.	IIII II		
	TOTAL		116	100,00%

RESULTADO DEL MUESTREO DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE OPERACIONES				
	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
1	**Control de Gestión**		47	40,52%
	Elaboración Informe de Gestión (área operativa)	IIIII		
	Revisión y análisis de Indicadores de Gestión por clientes	IIIII IIII		
	Evaluación resultados de inventarios cíclicos	IIIII IIIII III		
	Evaluación de encuestas de satisfacción al cliente	III		
	Participación en reuniones de trabajo con clientes	IIIII		
	Establecimiento y seguimiento de planes de acción			
	Análisis de resultados de auditorías internas y externas	IIIII I		
	Elaboración y seguimiento presupuesto de operaciones	IIIII II		
2	**Contratación con nuevos clientes**		36	31,03%
	Levantamiento de data, costos e información general acerca del cliente potencial	IIIII IIII		
	Visita a almacenes del cliente	IIII		
	Determinación de requerimientos y alcance del servicio solicitado	IIIII II		
	Preparación de ofertas de servicios o propuestas de negocios	IIIII IIII		
	Participación en reuniones de negociación	IIIII II		
3	**Supervisión**		23	19,83%
	Evaluación de la gestión de Jefes de Operaciones	IIIII		
	Reuniones de seguimiento con Jefes de Operaciones			
	Gestionar los recursos necesarios para apoyar la operación y controlar los procesos	IIIII IIII		
	Análisis y autorización de presupuestos para mantenimiento o reparación de infraestructura	III		
	Seguimiento de los procesos operativos	IIIII I		
4	**Seguridad**		0	0,00%
	Supervisión del cumplimiento de los procedimientos de seguridad			
	Participación en reuniones del Comité de Seguridad de Expotran			
5	**Otras**		10	8,62%
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.	IIIII IIIII		
	TOTAL		116	100,00%

RESULTADO DEL MUESTREO DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RECURSOS HUMANOS

	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
1	**Cuentas por Pagar**		105	27,27%
	Procesamiento de facturas proveedores	𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸		
	Contabilización de documentos	𝍸 𝍸 𝍸 𝍸		
	Realización de emisión de cheques	𝍸 𝍸		
	Entrega de pagos a proveedores	𝍸 𝍸 I		
	Procesamiento de cheques	𝍸 II		
2	**Facturación**		95	24,67%
	Realización de facturas	𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 II		
	Contabilización de documentos	𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 III		
3	**Cobranza**		69	17,92%
	Análisis del crédito	𝍸 𝍸 𝍸		
	Procesamiento del cobro	𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 III		
	Contabilización de documentos	𝍸 𝍸 II		
4	**Tesorería**		19	4,94%
	Análisis del flujo de efectivo	𝍸		
	Manejo del efectivo y banco	𝍸 I		
	Realización de la disponibilidad semanal	II		
	Estimaciones de caja semanales	I		
	Análisis de inversiones en instrumentos financieros			
	Realización de libro de banco	I		
	Conciliación bancaria	II		
	Análisis de las cuentas por Pagar	III		
5	**Finanzas**		20	5,19%
	Realización y entrega de reportes financieros	𝍸 𝍸 𝍸 III		
	Realización del presupuesto anual			
	Seguimiento y análisis del presupuesto			
	Análisis de los indicadores financieros	II		
6	**Obligaciones Empresariales**		43	11,17%
	Cálculo y pago del IVA	𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 III		
	Cálculo y pago de las retenciones a terceros	III		
	Cálculo y pago de los impuestos municipales	𝍸 II		

RESULTADO DEL MUESTREO DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RECURSOS HUMANOS				
	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
7	**Auditorías**		0	0,00%
	Realización de auditorías internas y externas			
	Emisión de informe de auditoría			
8	**Seguros**		0	0,00%
	Análisis de pólizas de seguros			
	Trámites de fianzas, seguros y reclamos			
	Seguimiento y análisis de reclamos			
9	**Nómina**		19	4,94%
	Envío de documentos para realización de nómina	III		
	Procesamiento de la nómina	IIIII IIIII		
	Pago de nómina	IIIII I		
	Contabilización de documentos	I		
10	**Reclutamiento**		0	0,00%
	Búsqueda de personal			
	Análisis de los CV			
	Realización de las pruebas al personal a ser seleccionado			
	Verificación de datos			
11	**Selección**		0	0,00%
	Entrevistas al personal			
	Escogencia del personal			
	Llenado de formatos para formalizar ingreso del personal			
12	**Adiestramiento**		0	0,00%
	Realización del plan de adiestramiento			
	Selección del personal a ser adiestrado			
	Búsqueda de cursos inhouse o externos			
	Contratación del curso o programa			
13	**Políticas Salariales**		0	0,00%
	Realización de políticas salariales			
	Investigación y análisis de la estructura salarial			
14	**Otras**		15	3,90%
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.	IIIII IIIII IIIII		
	TOTAL		385	100,00%

RESULTADO DEL MUESTREO DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD

	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
1	**Auditorías internas**		9	5,85%
	Elaboración de cronograma	I		
	Elaboración de programa (objetivos, alcance y criterios de la auditoría)			
	Ejecución de la auditoría	IIII		
	Revisión documental	I		
	Generación de información y realización de informe	III		
	Presentación de acciones correctivas y preventivas			
2	**Control de Inventarios**		64	41,56%
	Imprimir la información del inventario existente en el sistema	IIII II		
	Verificar la información del sistema con lo existente en el almacén	IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII III		
	Imprimir los resultados del inventario cíclico y archivarlos en una carpeta	IIII IIII		
	En caso de algún faltante o sobrante notificar al Jefe del Almacén	IIII IIII		
3	**Control de Despachos**		4	2,60%
	Verificar que la mercancía despachada corresponda con la indicada en la factura	IIII		
	Anotar todos los datos del transportistas (empresa, datos del chofer, datos del vehículo, etc)			
	Archivar todos los datos obtenidos durante el despacho			
4	**Control de los procesos internos**		17	11,04%
	Inspecciones de S.O.L (seguridad, orden y limpieza)	IIIII II		
	Revisión de indicadores de Gestión	I		
	Control de cambios del Sistema de Gestión de la Calidad	IIIII IIII		
5	**Supervisión**		5	3,25%
	Supervisión del personal que reporta a Gestión de Calidad	IIII		
	Asignación de recursos para las actividades de este personal	II		
6	**Estandarización de documentos**		39	25,32%
	Normalizar documentos	IIIII IIIII IIIII IIIII IIII		
	Asignación de códigos de Documentos			
	Control de distribución de la copia de documentos	IIIII IIIII IIIII		
7	**Otras**		16	10,38%
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.	IIIII IIIII IIIII I		
	TOTAL		154	100,00%

RESULTADO DEL MUESTREO DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES				
	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
1	**Limpieza**		61	79,22%
	Limpieza de las oficinas	卌 卌 卌 卌 卌 卌 I		
	Limpieza de las áreas comunes de la empresa	卌 II		
	Limpieza del almacén	卌 卌 卌 卌 III		
2	**Reparaciones**		15	19,48%
	Reparaciones Generales (pintar instalaciones, cambiar bombillos, etc)	卌 卌 卌		
	Medir la gestión realizada en un período específico			
3	**Auditorías de S.O.L.**		0	0,00%
	Verificar la seguridad, orden y limpieza del almacén			
	Establecer medidas correctivas y preventivas en ese ámbito			
4	**Otras**		1	1,30%
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.	I		
	TOTAL		77	100,00%

RESULTADO DEL MUESTREO DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE ALMACÉN				
	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
1	**Recepción y Clasificación de documentos**		31	7,79%
	Revisión de documentos en físico contra relación de entregas	IIII III		
	Validar los documentos recibidos que tengan la firma y sello correspondiente	III		
	Determinar los documentos en condición de devueltos por el cliente	IIII IIII		
	Comprobar la recepción de los pago recibidos de los cliente (facturas C.O.D)	IIII		
	Validar en la hoja de ruta su aprobación para su posterior confirmación en sistema	IIII I		
2	**Confirmación de documentos**		10	40,26%
	Confirmar en sistema AHORA de XEROX DE VZLA todos los registro recibidos	IIII II		
	Validar su efectiva confirmación	III		
3	**Enviar las facturas (cobranza y XBS)**		21	12,99%
	Enviar listados ordenados y clasificados por zonas de cobro y por cobrador de todas las facturas.	IIII		
	Enviar listado ordenados de documentos o/e para el dpto. de XBS y ARCHIVO de XEROX	IIII I		
	Actualización de registros en los archivos de la DATA.	IIII IIII I		
4	**Atender las Devoluciones**		9	27,27%
	Recepción y notificación de las devoluciones	II		
	Analizar el motivo de la devolución	IIII		
	Consultar al ejecutivo de ventas de Xerox de Vzla el motivo de la devolución	II		
	Ingresar el caso en el control de Devoluciones			
5	**Otras**		6	11,69%
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.	IIII I		
	TOTAL		77	100,00%

RESULTADO DEL MUESTREO DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE				
	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
1	**Confirmación de órdenes de despacho y retiros de mercancía**		23	29,87%
	Verifica los datos del cliente: dirección, puntos de referencia y horarios	卌 卌 卌		
	Verifica que la mercancía a despachar concuerde con lo solicitado	卌		
	Ejecución de la auditoría			
	Informa tiempo estimado de entrega	卌 I		
	Verifica que tipo de vehículo puede accesar a su instalación	I		
	Verifica instalaciones del cliente en caso de pedidos de gran volumen	I		
2	**Coordinación de Mudanzas**		16	20,78%
	Verifica datos del cliente: horario, dirección y puntos de referencia	卌 I		
	Verifica que día el cliente requiere que se realice la mudanza	卌		
	Verifica instalaciones del cliente	卌		
3	**Verificación de pedidos entregados**		34	44,16%
	Confirma con el cliente la recepción del material tanto en códigos como en cantidades	卌 卌 卌 卌 卌 卌		
	En caso de haber algún problema va al procedimiento de Reclamos de clientes	卌		
4	**Otras**		4	5,19%
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.	卌		
	TOTAL		77	100,00%

RESULTADO DEL MUESTREO DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN DE PAPEL Y SUMINISTROS XEROX				
	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
1	**Recepción de Mercancía**		51	33,12%
	Recepción y confirmación de la orden de llegada	IIIII IIIII IIIII		
	Selección de la zonas donde se ubicará la mercancía	IIIII I		
	Recepción y validación del transporte	IIII		
	Recepción y verificación de la mercancía	IIIII IIII		
	Descargar la mercancía	IIIII IIIII		
	Ubicación en la zona de pre-almacenamiento	IIIII II		
2	**Almacenaje de Mercancía**		9	5,84%
	Elaboración de los picking de entrada al almacén	I		
	Traslado de la mercancía a ña zona asiguada	IIIII		
	Ubicación de la mercancía en los racks de almacenamiento	III		
	Ingresar en el sistema la ubicación de la mercancía			
3	**Gestión de Pedidos**		81	52,60%
	Recepción de la orden de despacho	III		
	Consolidar las órdenes de despacho por zonas	IIIII IIIII IIIII IIIII IIIII I		
	Elaboración de la ruta y selección del vehículo adecuado	IIIII IIIII IIIII IIIII I		
	Confirmación de la ruta con las compañías de transporte	IIIII I		
	Recolección de la mercancía	IIIII IIIII IIIII I		
	Elaborar los documentos para despachar la mercancía	IIIII		
	Ubicación de la mercancía en la zona de pre-despacho	IIIII		
4	**Despacho y Distribución**		10	6,49%
	Traslado de la mercancía a la zona de despacho	IIIII		
	Recepción de los vehículos de transporte contratados	II		
	Verificación de la mercancía a despachar	IIII		
	Carga de la mercancía en los vehículos de transporte			
	Despacho de la mercancía			
6	**Otras**		3	1,95%
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.	III		
	TOTAL		154	100,00%

RESULTADO DEL MUESTREO DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN DE REPUESTOS XEROX				
	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
1	**Recepción de Mercancía**		13	8,44%
	Recepción y confirmación de la orden de llegada	IIIII		
	Selección de la zonas donde se ubicará la mercancía	I		
	Recepción y validación del transporte	IIII		
	Recepción y verificación de la mercancía	I		
	Descargar la mercancía	II		
	Ubicacación en la zona de pre-almacenamiento			
2	**Almacenaje de Mercancía**		30	19,48%
	Elaboración de los picking de entrada al almacén	IIIII		
	Traslado de la mercancía a ña zona asignada	IIIII II		
	Ubicación de la mercancía en los racks de almacenamiento	IIIII IIIII III		
	Ingresar en el sistema la ubicación de la mercancía	IIII		
3	**Gestión de Pedidos**		86	55,84%
	Recepción de la orden de despacho	IIIII I		
	Consolidar las órdenes de despacho por zonas	IIIII I		
	Elaboración de la ruta y selección del vehículo adecuado	IIIII IIII		
	Confirmación de la ruta con las compañías de transporte	IIIII IIIII III		
	Recolección de la mercancía	IIIII IIIII IIIII IIIII IIIII IIIII I		
	Elaborar los documentos para despachar la mercancía	IIIII I		
	Ubicación de la mercancía en la zona de pre-despacho	IIIII IIIII IIIII		
4	**Despacho y Distribución**		22	14,29%
	Traslado de la mercancía a la zona de despacho	IIIII I		
	Recepción de los vehículos de transporte contratados	IIIII I		
	Verificación de la mercancía a despachar	IIIII II		
	Carga de la mercancía en los vehículos de transporte	II		
	Despacho de la mercancía	I		
6	**Otras**		3	1,95%
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.	III		
	TOTAL		154	100,00%

RESULTADO DEL MUESTREO DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN DE PARKER HANNIFIN

	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES	MUESTRA	PORCENTAJE
1	**Recepción de Mercancía**		13	8,44%
	Recepción y confirmación de la orden de llegada	IIIII		
	Selección de la zonas donde se ubicará la mercancía	I		
	Recepción y validación del transporte	IIIII		
	Recepción y verificación de la mercancía	I		
	Descargar la mercancía	II		
	Ubicacación en la zona de pre-almacenamiento			
2	**Almacenaje de Mercancía**		30	19,48%
	Elaboración de los picking de entrada al almacén	IIIII		
	Traslado de la mercancía a ña zona asignada	IIIII II		
	Ubicación de la mercancía en los racks de almacenamiento	IIIII IIIII IIII		
	Ingresar en el sistema la ubicación de la mercancía	IIII		
3	**Gestión de Pedidos**		86	55,84%
	Recepción de la orden de despacho	IIIII I		
	Consolidar las órdenes de despacho por zonas	IIIII I		
	Elaboración de la ruta y selección del vehículo adecuado	IIIII IIII		
	Confirmación de la ruta con las compañías de transporte	IIIII IIIII III		
	Recolección de la mercancía	IIIII IIIII IIIII IIIII IIIII IIIII I		
	Elaborar los documentos para despachar la mercancía	IIIII I		
	Ubicación de la mercancía en la zona de pre-despacho	IIIII IIIII IIIII		
4	**Despacho y Distribución**		22	14,29%
	Traslado de la mercancía a la zona de despacho	IIIII I		
	Recepción de los vehículos de transporte contratados	IIIII I		
	Verificación de la mercancía a despachar	IIIII II		
	Carga de la mercancía en los vehículos de transporte	II		
	Despacho de la mercancía	I		
6	**Otras**		3	1,95%
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.	III		
	TOTAL		154	100,00%

RESULTADO FINAL DEL TIEMPO EMPLEADO EN LAS ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE GERENCIA GENERAL				
	ACTIVIDADES	PORCENTAJE DEL MUESTREO	PORCENTAJE AJUSTADO	PORCENTAJE FINAL
1	**Revisión de los resultados de Auditorias Internas**	36,21%	40,00%	38,10%
	Exposición de Hallazgos			
	Aplicación de Objetivos y Alcances			
	Acciones correctivas y preventivas			
	Recomendaciones para la mejora			
2	**Medir satisfacción de clientes**	30,17%	20,00%	25,08%
	Reuniones con los jefes de cada área			
	Medir la gestión realizada en un período específico			
	Evaluar los resultados de la operación			
	Reuniones con los clientes			
3	**Contratar nuevos clientes**	19,83%	20,00%	19,91%
	Levantamiento de data, costos e información general acerca del cliente potencial			
	Visita a almacenes del cliente			
	Determinación de requerimientos y alcance del servicio solicitado			
	Preparación de ofertas de servicios o propuestas de negocios			
	Reuniones de negociación			
4	**Revisión de reclamos**	6,03%	10,00%	8,15%
	Recibir los reportes sobre quejas, devoluciones y rechazos de los productos			
	Establecer las acciones y medidas pertinentes para la resolución de los casos			
5	**Presentar resultados a los socios de la compañía**	1,73%	10,00%	5,86%
	Elaborar los resultados de la gestión de la compañía mensualmente			
	Reuniones con los socios de la compañía			
6	**Otras**	6,03%	0,00%	2,90%
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.			
	TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

RESULTADO FINAL DEL TIEMPO EMPLEADO EN LAS ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE OPERACIONES

	ACTIVIDADES	PORCENTAJE DEL MUESTREO	PORCENTAJE AJUSTADO	PORCENTAJE FINAL
1	**Control de Gestión**	40,52%	42,00%	41,26%
	Elaboración Informe de Gestión (área operativa)			
	Revisión y análisis de Indicadores de Gestión por clientes			
	Evaluación resultados de inventarios cíclicos			
	Evaluación de encuestas de satisfacción al cliente			
	Participación en reuniones de trabajo con clientes			
	Establecimiento y seguimiento de planes de acción			
	Análisis de resultados de auditorías internas y externas			
	Elaboración y seguimiento presupuesto de operaciones			
2	**Contratación con nuevos clientes**	31,03%	27,99%	29,51%
	Levantamiento de data, costos e información general acerca del cliente potencial			
	Visita a almacenes del cliente			
	Determinación de requerimientos y alcance del servicio solicitado			
	Preparación de ofertas de servicios o propuestas de negocios			
	Participación en reuniones de negociación			
3	**Supervisión**	19,83%	19,99%	19,91%
	Evaluación de la gestión de Jefes de Operaciones			
	Reuniones de seguimiento con Jefes de Operaciones			
	Gestionar los recursos necesarios para apoyar la operación y controlar los procesos			
	Análisis y autorización de presupuestos para mantenimiento o reparación de infraestructura			
	Seguimiento de los procesos operativos			
4	**Seguridad**	0,00%	5,00%	2,50%
	Supervisión del cumplimiento de los procedimientos de seguridad			
	Participación en reuniones del Comité de Seguridad de Expotran			
5	**Otras**	8,62%	5,02%	6,82%
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.			
	TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

RESULTADO FINAL DEL TIEMPO EMPLEADO EN LAS ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RRHH

	ACTIVIDADES	PORCENTAJE DEL MUESTREO	PORCENTAJE AJUSTADO	PORCENTAJE FINAL
1	**Cuentas por Pagar**	27,27%	26,17%	26,72%
	Procesamiento de facturas proveedores			
	Contabilización de documentos			
	Realización de emisión de cheques			
	Entrega de pagos a proveedores			
	Procesamiento de cheques			
2	**Facturación**	24,67%	23,67%	24,17%
	Realización de facturas			
	Contabilización de documentos			
3	**Cobranza**	17,92%	17,20%	17,56%
	Análisis del crédito			
	Procesamiento del cobro			
	Contabilización de documentos			
4	**Tesorería**	4,94%	4,72%	4,83%
	Análisis del flujo de efectivo			
	Manejo del efectivo y banco			
	Realización de la disponibilidad semanal			
	Estimaciones de caja semanales			
	Análisis de inversiones en instrumentos financieros			
	Realización de libro de banco			
	Conciliación bancaria			
	Análisis de las cuentas por Pagar			
5	**Finanzas**	5,19%	4,99%	5,09%
	Realización y entrega de reportes financieros			
	Realización del presupuesto anual			
	Seguimiento y análisis del presupuesto			
	Análisis de los indicadores financieros			
6	**Obligaciones Empresariales**	11,17%	10,71%	10,94%
	Cálculo y pago del IVA			
	Cálculo y pago de las retenciones a terceros			
	Cálculo y pago de los impuestos municipales			

RESULTADO FINAL DEL TIEMPO EMPLEADO EN LAS ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RRHH				
	ACTIVIDADES	PORCENTAJE DEL MUESTREO	PORCENTAJE AJUSTADO	PORCENTAJE FINAL
7	**Auditorías**			
	Realización de auditorías internas y externas	0,00%	2,04%	1,02%
	Emisión de informe de auditoría			
8	**Seguros**			
	Análisis de pólizas de seguros			
	Trámites de fianzas, seguros y reclamos	0,00%	2,54%	1,27%
	Seguimiento y análisis de reclamos			
9	**Nómina**			
	Envío de documentos para realización de nómina			
	Procesamiento de la nómina	4,94%	4,72%	4,83%
	Pago de nómina			
	Contabilización de documentos			
10	**Reclutamiento**			
	Búsqueda de personal			
	Análisis de los CV	0,00%	0,50%	0,25%
	Realización de las pruebas al personal a ser seleccionado			
	Verificación de datos			
11	**Selección**			
	Entrevistas al personal	0,00%	0,50%	0,25%
	Escogencia del personal			
	Llenado de formatos para formalizar ingreso del persona			
12	**Adiestramiento**			
	Realización del plan de adiestramiento			
	Selección del personal a ser adiestrado	0,00%	0,50%	0,25%
	Búsqueda de cursos inhouse o externos			
	Contratación del curso o programa			
13	**Políticas Salariales**			
	Realización de políticas salariales	0,00%	1,02%	0,51%
	Investigación y análisis de la estructura salarial			
14	**Otras**	No estaba, en el baño, almorzando, etc.	3,90%	0,68%	2,29%
	TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

RESULTADO FINAL DEL TIEMPO EMPLEADO EN LAS ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD

	ACTIVIDADES		PORCENTAJE DEL MUESTREO	PORCENTAJE AJUSTADO	PORCENTAJE FINAL
1	**Auditorías internas**		5,85%	8,00%	6,92%
		Elaboración de cronograma			
		Elaboración de programa (objetivos, alcance y criterios de la auditoría)			
		Ejecución de la auditoría			
		Revisión documental			
		Generación de información y realización de informe			
		Presentación de acciones correctivas y preventivas			
2	**Control de Inventarios**		41,56%	45,00%	43,28%
		Imprimir la información del inventario existente en el sistema			
		Verificar la información del sistema con lo existente en el almacén			
		Imprimir los resultados del inventario cíclico y archivarlos en una carpeta			
		En caso de algún faltante o sobrante notificar al Jefe del Almacén			
3	**Control de Despachos**		2,60%	10,00%	6,30%
		Verificar que la mercancía despachada corresponda con la indicada en la factura			
		Anotar todos los datos del transportistas (empresa, datos del chofer, datos del vehículo, etc)			
		Archivar todos los datos obtenidos durante el despacho			
4	**Control de los procesos internos**		11,04%	12,00%	11,52%
		Inspecciones de S.O.L (seguridad, orden y limpieza)			
		Revisión de indicadores de Gestión			
		Control de cambios del Sistema de Gestión de la Calidad			
5	**Supervisión**		3,25%	5,00%	4,12%
		Supervisión del personal que reporta a Gestión de Calidad			
		Asignación de recursos para las actividades de este personal			
6	**Estandarización de documentos**		25,32%	18,00%	21,66%
		Normalizar documentos			
		Asignación de códigos de Documentos			
		Control de distribución de la copia de documentos			
7	**Otras**	No estaba, en el baño, almorzando, etc.	10,38%	2,00%	6,20%
	TOTAL		100,00%	100,00%	100,00%

RESULTADO FINAL DEL TIEMPO EMPLEADO EN LAS ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE ALMACÉN XEROX

	ACTIVIDADES		PORCENTAJE DEL MUESTREO	PORCENTAJE AJUSTADO	PORCENTAJE FINAL
1	**Recepción y Clasificación de documentos**		40,26%	40,00%	40,13%
		Revisión de documentos en físico contra relación de entregas			
		Validar los documentos recibidos que tengan la firma y sello correspondiente			
		Determinar los documentos en condición de devueltos por el cliente			
		Comprobar la recepción de los pago recibidos de los cliente (facturas C.O.D)			
		Validar en la hoja de ruta su aprobación para su posterior confirmación en sistema			
2	**Confirmación de documentos**		7,79%	15,00%	11,39%
		Confirmar en sistema AHORA de XEROX DE VZLA todos los registro recibidos			
		Validar su efectiva confirmación			
3	**Enviar las facturas (cobranza y XBS)**		12,99%	15,00%	13,99%
		Enviar listados ordenados y clasificados por zonas de cobro y por cobrador de todas las facturas.			
		Enviar listado ordenados de documentos o/e para el dpto. de XBS y ARCHIVO de XEROX			
		Actualización de registros en los archivos de la DATA.			
4	**Atender las Devoluciones**		27,27%	25,00%	26,13%
		Recepción y notificación de las devoluciones			
		Analizar el motivo de la devolución			
		Consultar al ejecutivo de ventas de Xerox de Vzla el motivo de la devolución			
		Ingresar el caso en el control de Devoluciones			
5	**Otras**	No estaba, en el baño, almorzando, etc.	11,69%	5,00%	8,36%
	TOTAL		100,00%	100,00%	100,00%

RESULTADO FINAL DEL TIEMPO EMPLEADO EN LAS ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE				
	ACTIVIDADES	PORCENTAJE DEL MUESTREO	PORCENTAJE AJUSTADO	PORCENTAJE FINAL
1	**Confirmación de órdenes de despacho y retiros de mercancía**	29,87%	30,00%	29,93%
	Verifica los datos del cliente: dirección, puntos de referencia y horarios			
	Verifica que la mercancía a despachar concuerde con lo solicitado			
	Ejecución de la auditoría			
	Informa tiempo estimado de entrega			
	Verifica que tipo de vehículo puede acceder a su instalación			
	Verifica instalaciones del cliente en caso de pedidos de gran volumen			
2	**Coordinación de Mudanzas**	20,78%	20,00%	20,39%
	Verifica datos del cliente: horario, dirección y puntos de referencia			
	Verifica que día el cliente requiere que se realice la mudanza			
	Verifica instalaciones del cliente			
3	**Verificación de pedidos entregados**	44,16%	45,00%	44,58%
	Confirma con el cliente la recepción del material tanto en códigos como en cantidades			
	En caso de haber algún problema va al procedimiento de Reclamos de clientes			
4	**Otras**	5,19%	5,00%	5,10%
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.			
	TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

RESULTADO FINAL DEL TIEMPO EMPLEADO EN LAS ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

	ACTIVIDADES	PORCENTAJE DEL MUESTREO	PORCENTAJE AJUSTADO	PORCENTAJE FINAL
1	**Limpieza**			
	Limpieza de las oficinas	79,22%	75,00%	77,11%
	Limpieza de las áreas comunes de la empresa			
	Limpieza del almacén			
2	**Reparaciones**			
	Reparaciones Generales (pintar instalaciones, cambiar bombillos, etc)	19,48%	20,00%	19,74%
	Medir la gestión realizada en un período específico			
3	**Auditorías de S.O.L.**			
	Verificar la seguridad, orden y limpieza del almacén	0,00%	3,00%	1,50%
	Establecer medidas correctivas y preventivas en ese ámbi			
4	**Otras**			
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.	1,30%	2,00%	1,65%
	TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

RESULTADO FINAL DEL TIEMPO EMPLEADO EN LAS ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN PAPEL Y SUMINISTROS XEROX

	ACTIVIDADES	PORCENTAJE DEL MUESTREO	PORCENTAJE AJUSTADO	PORCENTAJE FINAL
1	**Recepción de la Mercancía**	33,12%	30,00%	31,56%
	Recepción y confirmación de la orden de llegada			
	Selección de la zonas donde se ubicará la mercancía			
	Recepción y validación del transporte			
	Recepción y verificación de la mercancía			
	Descargar la mercancía			
	Ubicacación en la zona de pre-almacenamiento			
2	**Almacenaje de la Mercancía**	5,84%	5,00%	5,42%
	Elaboración de los picking de entrada al almacén			
	Traslado de la mercancía a ña zona asignada			
	Ubicación de la mercancía en los racks de almacenamiento			
	Ingresar en el sistema la ubicación de la mercancía			
3	**Gestión de Pedidos**	52,60%	55,00%	53,80%
	Recepción de la orden de despacho			
	Consolidar las órdenes de despacho por zonas			
	Elaboración de la ruta y selección del vehículo adecuado			
	Confirmación de la ruta con las compañías de transporte			
	Recolección de la mercancía			
	Elaborar los documentos para despachar la mercancía			
	Ubicación de la mercancía en la zona de pre-despacho			
4	**Despacho y Distribución**	8,44%	10,00%	9,22%
	Traslado de la mercancía a la zona de despacho			
	Recepción de los vehículos de transporte contratados			
	Verificación de la mercancía a despachar			
	Carga de la mercancía en los vehículos de transporte			
	Despacho de la mercancía			
5	**Otras**			
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.			
	TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

RESULTADO FINAL DEL TIEMPO EMPLEADO EN LAS ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN REPUESTOS XEROX

	ACTIVIDADES	PORCENTAJE DEL MUESTREO	PORCENTAJE AJUSTADO	PORCENTAJE FINAL
1	**Recepción de la Mercancía**			
	Recepción y confirmación de la orden de llegada			
	Selección de la zonas donde se ubicará la mercancía			
	Recepción y validación del transporte	8,44%	10,00%	9,22%
	Recepción y verificación de la mercancía			
	Descargar la mercancía			
	Ubicacación en la zona de pre-almacenamiento			
2	**Almacenaje de la Mercancía**			
	Elaboración de los picking de entrada al almacén			
	Traslado de la mercancía a ña zona asignada	19,48%	20,00%	19,74%
	Ubicación de la mercancía en los racks de almacenamiento			
	Ingresar en el sistema la ubicación de la mercancía			
3	**Gestión de Pedidos**			
	Recepción de la orden de despacho			
	Consolidar las órdenes de despacho por zonas			
	Elaboración de la ruta y selección del vehículo adecuado			
	Confirmación de la ruta con las compañías de transporte	55,84%	60,00%	57,92%
	Recolección de la mercancía			
	Elaborar los documentos para despachar la mercancía			
	Ubicación de la mercancía en la zona de pre-despacho			
4	**Despacho y Distribución**			
	Traslado de la mercancía a la zona de despacho			
	Recepción de los vehículos de transporte contratados	16,24%	10,00%	13,12%
	Verificación de la mercancía a despachar			
	Carga de la mercancía en los vehículos de transporte			
	Despacho de la mercancía			
5	**Otras**			
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.			
	TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

RESULTADO FINAL DEL TIEMPO EMPLEADO EN LAS ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN PARKER HANNIFIN

	ACTIVIDADES	PORCENTAJE DEL MUESTREO	PORCENTAJE AJUSTADO	PORCENTAJE FINAL
1	**Recepción de la Mercancía**	9,60%	10,00%	9,80%
	Recepción y confirmación de la orden de llegada			
	Selección de la zonas donde se ubicará la mercancía			
	Recepción y validación del transporte			
	Recepción y verificación de la mercancía			
	Descargar la mercancía			
	Ubicacación en la zona de pre-almacenamiento			
2	**Almacenaje de la Mercancía**	22,30%	20,00%	21,15%
	Elaboración de los picking de entrada al almacén			
	Traslado de la mercancía a ña zona asignada			
	Ubicación de la mercancía en los racks de almacenamiento			
	Ingresar en el sistema la ubicación de la mercancía			
3	**Gestión de Pedidos**	55,84%	60,00%	57,92%
	Recepción de la orden de despacho			
	Consolidar las órdenes de despacho por zonas			
	Elaboración de la ruta y selección del vehículo adecuado			
	Confirmación de la ruta con las compañías de transporte			
	Recolección de la mercancía			
	Elaborar los documentos para despachar la mercancía			
	Ubicación de la mercancía en la zona de pre-despacho			
4	**Despacho y Distribución**	12,26%	10,00%	11,13%
	Traslado de la mercancía a la zona de despacho			
	Recepción de los vehículos de transporte contratados			
	Verificación de la mercancía a despachar			
	Carga de la mercancía en los vehículos de transporte			
	Despacho de la mercancía			
5	**Otras**			
	No estaba, en el baño, almorzando, etc.			
	TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

DEPARTAMENTO DE GERENCIA GENERAL

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
1	50	1	05/05/2003	8:50 AM
2	55	1	05/05/2003	8:55 AM
3	62	1	05/05/2003	9:02 AM
4	95	1	05/05/2003	9:35 AM
5	139	1	05/05/2003	10:19 AM
6	167	1	05/05/2003	10:47 AM
7	271	1	05/05/2003	1:31 PM
8	355	1	05/05/2003	2:55 PM
9	577	2	06/05/2003	9:37 AM
10	624	2	06/05/2003	10:24 AM
11	639	2	06/05/2003	10:39 AM
12	644	2	06/05/2003	10:44 AM
13	736	2	06/05/2003	1:16:PM
14	785	2	06/05/2003	1:05 PM
15	792	2	06/05/2003	1:12:PM
16	871	2	06/05/2003	2:31 PM
17	1099	3	07/05/2003	10:19 AM
18	1105	3	07/05/2003	10:25 AM
19	1144	3	07/05/2003	11:04 AM
20	1214	3	07/05/2003	1:14 PM
21	1283	3	07/05/2003	2:23 PM
22	1284	3	07/05/2003	2:24 PM
23	1347	3	07/05/2003	3:27 PM
24	1362	3	07/05/2003	3:42 PM
25	1411	3	07/05/2003	4:31 PM
26	1412	3	07/05/2003	4:32 PM
27	1503	4	08/05/2003	9:03 AM
28	1554	4	08/05/2003	9:54 AM
29	1565	4	08/05/2003	10:05 AM
30	1689	4	08/05/2003	1:09 PM
31	1765	4	08/05/2003	2:25 PM
32	1824	4	08/05/2003	3:24 PM
33	1956	5	09/05/2003	8:36 AM
34	2023	5	09/05/2003	9:43 AM
35	2040	5	09/05/2003	10:00 AM
36	2105	5	09/05/2003	11:05 AM
37	2179	5	09/05/2003	1:19 PM
38	2258	5	09/05/2003	2:38 PM
39	2278	5	09/05/2003	2:58 PM
40	2305	5	09/05/2003	4:25 PM
41	2468	6	12/05/2003	9:08 AM
42	2495	6	12/05/2003	9:35 AM
43	2581	6	12/05/2003	11:01 AM

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
44	2660	6	12/05/2003	1:20 PM
45	2729	6	12/05/2003	2:29 PM
46	2753	6	12/05/2003	2:53 PM
47	2843	6	12/05/2003	4:23 PM
48	2912	7	13/05/2003	8:32 AM
49	2925	7	13/05/2003	8:45 AM
50	3008	7	13/05/2003	10:08 AM
51	3014	7	13/05/2003	10:14 AM
52	3046	7	13/05/2003	10:46 AM
53	3093	7	13/05/2003	11:33 AM
54	3183	7	13/05/2003	2:03 PM
55	3283	7	13/05/2003	3:43 PM
56	3317	7	13/05/2003	4:17 PM
57	3337	7	13/05/2003	4:37 PM
58	3393	8	14/05/2003	8:33 AM
59	3423	8	14/05/2003	9:03 AM
60	3551	8	14/05/2003	11:11 AM
61	3580	8	14/05/2003	11:40 AM
62	3588	8	14/05/2003	11:48 AM
63	3600	8	14/05/2003	1:00 PM
64	3626	8	14/05/2003	1:26 PM
65	3739	8	14/05/2003	4:19 PM
66	3872	9	15/05/2003	8:32 AM
67	3975	9	15/05/2003	10:15 AM
68	4098	9	15/05/2003	1:18 PM
69	4197	9	15/05/2003	2:57 PM
70	4201	9	15/05/2003	3:01 PM
71	4237	9	15/05/2003	3:37 PM
72	4245	9	15/05/2003	4:45 PM
73	4386	10	16/05/2003	9:06 AM
74	4475	10	16/05/2003	10:35 AM
75	4597	10	16/05/2003	1:37 PM
76	4609	10	16/05/2003	1:49 PM
77	4685	10	16/05/2003	3:05 PM
78	4773	10	16/05/2003	4:33 PM
79	4808	11	19/05/2003	8:08 AM
80	4832	11	19/05/2003	8:32 AM
81	4972	11	19/05/2003	10:52 AM
82	4979	11	19/05/2003	10:59 AM
83	4980	11	19/05/2003	11:00 AM
84	5061	11	19/05/2003	1:21 PM
85	5097	11	19/05/2003	1:57 PM
86	5120	11	19/05/2003	2:20 PM

DEPARTAMENTO DE GERENCIA GENERAL

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
87	5276	11	19/05/2003	04:56 P.M.
88	5294	12	20/05/2003	8:14 AM
89	5295	12	20/05/2003	8:15 AM
90	5335	12	20/05/2003	8:55 AM
91	5606	12	20/05/2003	2:26 PM
92	5666	12	20/05/2003	3:26 PM
93	5671	12	20/05/2003	3:31 PM
94	5898	13	21/05/2003	10:18 AM
95	5978	13	21/05/2003	11:38 AM
96	6144	13	21/05/2003	3:24 PM
97	6169	13	21/05/2003	3:49 PM
98	6320	14	22/05/2003	9:20 AM
99	6360	14	22/05/2003	10:00 AM
100	6436	14	22/05/2003	11:16 AM
101	6516	14	22/05/2003	1:36 PM
102	6577	14	22/05/2003	2:37 PM
103	6863	15	23/05/2003	10:23 AM
104	6975	15	23/05/2003	1:15 PM
105	6993	15	23/05/2003	1:33 PM
106	7260	16	26/05/2003	9:00 AM
107	7333	16	26/05/2003	10:13 AM
108	7396	16	26/05/2003	11:16 AM
109	7446	16	26/05/2003	1:06 PM
110	7474	16	26/05/2003	1:34 PM
111	7496	16	26/05/2003	1:56 PM
112	7617	16	26/05/2003	3:57 PM
113	7648	16	26/05/2003	4:28 PM
114	7711	17	27/05/2003	8:31 AM
115	7774	17	28/05/2003	9:34 AM
116	7818	17	27/05/2003	10:18 AM
117	7897	17	27/05/2003	11:37 AM
118	7921	17	27/05/2003	1:01 PM
119	7944	17	27/05/2003	1:24 PM
120	8006	17	27/05/2003	2:26 PM
121	8066	17	27/05/2003	3:26 PM
122	8327	18	28/05/2003	10:47 AM
123	8414	18	28/05/2003	1:14 PM
124	8450	18	28/05/2003	1:50 PM
125	8634	18	28/05/2003	4:54 PM
126	8823	19	29/05/2003	11:03 AM
127	8825	19	29/05/2003	11:05 AM

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
128	8964	19	29/05/2003	2:24 PM
129	9037	19	29/05/2003	3:37 PM
130	9127	20	30/05/2003	8:07 AM
131	9236	20	30/05/2003	9:56 AM
132	9324	20	30/05/2003	11:24 AM
133	9373	20	30/05/2003	1:13 PM
134	9462	20	30/05/2003	2:42 PM
135	9562	20	30/05/2003	4:22 PM

MUESTRA PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RECURSOS HUMANOS

	N° ALEATORIO	PERSONA	FECHA	HORA
1	5	4	05/05/2003	8:05AM
2	7	3	05/05/2003	8:07AM
2	94	5	05/05/2003	9:41AM
4	99	1	05/05/2003	9:46AM
5	107	5	05/05/2003	9:54AM
6	158	6	05/05/2003	10:45AM
7	197	4	05/05/2003	11:24AM
8	226	1	05/05/2003	11:53AM
9	290	2	05/05/2003	1:57PM
10	292	6	05/05/2003	1:59PM
11	325	4	05/05/2003	2:32PM
12	383	5	05/05/2003	3:30PM
13	390	6	05/05/2003	3:37PM
14	414	6	05/05/2003	4:01PM
15	417	4	05/05/2003	4:04PM
16	420	1	05/05/2003	4:07PM
17	423	6	05/05/2003	4:10PM
18	431	4	05/05/2003	4:18PM
19	528	2	06/05/2003	8:47AM
20	533	1	06/05/2003	8:52AM
21	560	4	06/05/2003	9:19AM
22	567	4	06/05/2003	9:26AM
23	574	5	06/05/2003	9:33AM
24	605	6	06/05/2003	10:04AM
25	666	3	06/05/2003	11:05AM
26	672	7	06/05/2003	11:11AM
27	681	5	06/05/2003	11:20AM
28	690	5	06/05/2003	11:29AM
29	722	1	06/05/2003	1:01PM
30	747	4	06/05/2003	1:26PM
31	748	6	06/05/2003	1:27PM
32	753	2	06/05/2003	1:32PM
33	797	7	06/05/2003	2:16PM
34	808	2	06/05/2003	2:27PM
35	815	4	06/05/2003	2:34PM
36	832	2	06/05/2003	2:51PM
37	851	6	06/05/2003	3:10PM
38	872	1	06/05/2003	3:31PM
39	896	2	06/05/2003	3:55PM
40	908	5	06/05/2003	4:07PM
41	909	6	06/05/2003	4:08PM
42	937	6	06/05/2003	4:36PM
43	940	3	06/05/2003	4:39PM
44	980	6	07/05/2003	8:19AM
45	990	3	07/05/2003	8:29AM
46	1026	2	07/05/2003	9:05AM
47	1058	1	07/05/2003	9:37AM

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
48	1082	4	07/05/2003	10:01AM
49	1083	5	07/05/2003	10:02AM
50	1092	4	07/05/2003	10:11AM
51	1107	6	07/05/2003	10:26AM
52	1150	7	07/05/2003	11:09AM
53	1169	6	07/05/2003	11:20AM
54	1182	5	07/05/2003	11:33AM
55	1202	2	07/05/2003	11:53AM
56	1203	6	07/05/2003	11:54AM
57	1207	1	07/05/2003	11:58AM
58	1231	1	07/05/2003	1:22PM
59	1250	2	07/05/2003	1:41PM
60	1327	5	07/05/2003	2:58PM
61	1340	3	07/05/2003	3:11PM
62	1344	3	07/05/2003	3:15PM
63	1356	6	07/05/2003	3:27PM
64	1366	4	07/05/2003	3:37PM
65	1385	5	07/05/2003	3:56PM
66	1427	7	07/05/2003	4:38PM
67	1497	2	08/05/2003	8:56AM
68	1500	2	08/05/2003	8:59AM
69	1505	3	08/05/2003	9:04AM
70	1514	3	08/05/2003	9:13AM
71	1523	4	08/05/2003	9:22AM
72	1544	7	08/05/2003	9:43AM
73	1546	5	08/05/2003	9:45AM
74	1563	4	08/05/2003	10:02AM
75	1582	4	08/05/2003	10:21AM
76	1588	7	08/05/2003	10:27AM
77	1617	3	08/05/2003	10:42AM
78	1619	3	08/05/2003	10:44AM
79	1632	4	08/05/2003	10:57AM
80	1636	5	08/05/2003	11:01AM
81	1671	4	08/05/2003	11:34AM
82	1741	5	08/05/2003	1:44PM
83	1751	2	08/05/2003	1:54PM
84	1768	1	08/05/2003	2:11PM
85	1834	6	08/05/2003	3:34PM
86	1900	3	08/05/2003	4:40PM
87	1921	4	09/05/2003	8:00AM
88	1924	7	09/05/2003	8:03AM
89	1941	2	09/05/2003	8:20AM
90	1968	3	09/05/2003	8:47AM
91	2003	1	09/05/2003	9:22AM
92	2004	2	09/05/2003	9:23AM
93	2046	2	09/05/2003	10:05AM
94	2049	6	09/05/2003	10:08AM

MUESTRA PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RECURSOS HUMANOS

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
95	2056	5	09/05/2003	10:15AM
96	2072	5	09/05/2003	10:31AM
97	2074	5	09/05/2003	10:33AM
98	2076	5	09/05/2003	10:35AM
99	2079	5	09/05/2003	10:38AM
100	2080	5	09/05/2003	10:39AM
101	2108	5	09/05/2003	11:07AM
102	2126	5	09/05/2003	11:25AM
103	2159	5	09/05/2003	11:58AM
104	2164	5	09/05/2003	1:03PM
105	2186	5	09/05/2003	1:25PM
106	2276	5	09/05/2003	2:55PM
107	2314	5	09/05/2003	3:33PM
108	2352	5	09/05/2003	3:11PM
109	2414	6	12/05/2003	8:13AM
110	2472	6	12/05/2003	9:11AM
111	2489	6	12/05/2003	9:28AM
112	2549	6	12/05/2003	10:28AM
113	2552	6	12/05/2003	10:31AM
114	2567	6	12/05/2003	10:46AM
115	2654	6	12/05/2003	1:13PM
116	2662	6	12/05/2003	1:21PM
117	2663	6	12/05/2003	1:22PM
118	2668	6	12/05/2003	1:27PM
119	2670	6	12/05/2003	1:29PM
120	2671	6	12/05/2003	1:30PM
121	2792	6	12/05/2003	3:31PM
122	2793	6	12/05/2003	3:32PM
123	2806	6	12/05/2003	3:45PM
124	2820	6	12/05/2003	3:59PM
125	2829	6	12/05/2003	4:08PM
126	2866	6	12/05/2003	4:45PM
127	2955	7	13/05/2003	9:14AM
128	2981	7	13/05/2003	9:40AM
129	3105	7	13/05/2003	11:44AM
130	3109	7	13/05/2003	11:48AM
131	3113	7	13/05/2003	11:52AM
132	3200	7	13/05/2003	2:25PM
133	3207	7	13/05/2003	2:32PM
134	3209	7	13/05/2003	2:34PM
135	3214	7	13/05/2003	2:39PM
136	3237	7	13/05/2003	3:02PM
137	3246	7	13/05/2003	3:11PM
138	3247	7	13/05/2003	3:12PM

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
139	3253	5	13/05/2003	3:18PM
140	3269	2	13/05/2003	3:34PM
141	3277	4	13/05/2003	3:42PM
142	3281	7	13/05/2003	3:46PM
143	3300	5	13/05/2003	4:05PM
144	3317	4	13/05/2003	4:22PM
145	3338	5	13/05/2003	4:43PM
146	3354	3	13/05/2003	4:59PM
147	3361	2	14/05/2003	8:00AM
148	3382	1	14/05/2003	8:21AM
149	3403	2	14/05/2003	8:42AM
150	3423	3	14/05/2003	9:02AM
151	3426	3	14/05/2003	9:05AM
152	3455	2	14/05/2003	9:34AM
153	3486	6	14/05/2003	10:05AM
154	3550	3	14/05/2003	11:09AM
155	3583	6	14/05/2003	11:42AM
156	3595	6	14/05/2003	11:54AM
157	3610	6	14/05/2003	1:09PM
158	3628	3	14/05/2003	1:27PM
159	3630	4	14/05/2003	1:29PM
160	3655	4	14/05/2003	1:54PM
161	3688	1	14/05/2003	2:27PM
162	3693	2	14/05/2003	2:32PM
163	3728	4	14/05/2003	3:07PM
164	3759	4	14/05/2003	3:38PM
165	3797	7	14/05/2003	4:16PM
166	3890	7	15/05/2003	9:49AM
167	3904	1	15/05/2003	10:03AM
168	3938	5	15/05/2003	10:37AM
169	4109	4	15/05/2003	1:28PM
170	4111	6	15/05/2003	1:30PM
171	4151	6	15/05/2003	2:10PM
172	4160	7	15/05/2003	2:19PM
173	4245	6	15/05/2003	3:44PM
174	4247	1	15/05/2003	3:12PM
175	4272	4	15/05/2003	4:09PM
176	4300	7	15/05/2003	4:37PM
177	4396	6	16/05/2003	9:15AM
178	4407	4	16/05/2003	9:26AM
179	4408	7	16/05/2003	9:27AM
180	4409	5	16/05/2003	9:28AM
181	4412	3	16/05/2003	9:31AM
182	4416	6	16/05/2003	9:35AM

MUESTRA PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RECURSOS HUMANOS

	Nº ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
183	4463	10	16/05/2003	10:22AM
183	4479	10	16/05/2003	10:38AM
184	4561	10	16/05/2003	1:00PM
185	4573	10	16/05/2003	1:12PM
186	4587	10	16/05/2003	2:04PM
187	4666	10	16/05/2003	2:18PM
188	4686	10	16/05/2003	3:38PM
189	4707	10	16/05/2003	3:59PM
190	4756	10	16/05/2003	4:16PM
191	4794	10	16/05/2003	4:54PM
192	4824	11	19/05/2003	8:23AM
193	4862	11	19/05/2003	9:01AM
194	4867	11	19/05/2003	9:06AM
195	4902	11	19/05/2003	9:41AM
196	4906	11	19/05/2003	9:45AM
197	4932	11	19/05/2003	10:11AM
198	4950	11	19/05/2003	10:29AM
199	4964	11	19/05/2003	10:43AM
200	4968	11	19/05/2003	10:47AM
201	4988	11	19/05/2003	11:07AM
202	4991	11	19/05/2003	11:10AM
203	5002	11	19/05/2003	11:21AM
204	5075	11	19/05/2003	1:34PM
205	5105	11	19/05/2003	2:38PM
206	5138	11	19/05/2003	3:11PM
207	5178	11	19/05/2003	3:51PM
208	5190	11	19/05/2003	4:03PM
209	5200	11	19/05/2003	4:13PM
210	5222	11	19/05/2003	4:35PM
211	5265	11	19/05/2003	4:45PM
212	5275	11	19/05/2003	4:55PM
213	5307	12	20/05/2003	8:26AM
214	5346	12	20/05/2003	9:05AM
215	5357	12	20/05/2003	9:16AM
216	5382	12	20/05/2003	9:41AM
217	5455	12	20/05/2003	10:54AM
218	5468	12	20/05/2003	11:07AM
219	5486	12	20/05/2003	11:25AM
220	5491	12	20/05/2003	11:30AM
221	5494	12	20/05/2003	11:33AM
222	5543	12	20/05/2003	1:22PM
223	5551	12	20/05/2003	1:30PM
224	5572	12	20/05/2003	1:51PM
225	5606	12	20/05/2003	2:25PM

	Nº ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
226	5634	12	20/05/2003	2:53PM
227	5643	12	20/05/2003	3:02PM
228	5648	12	20/05/2003	3:07PM
229	5660	12	20/05/2003	3:19PM
230	5667	12	20/05/2003	3:26PM
231	5689	12	20/05/2003	3:48PM
232	5714	12	20/05/2003	4:13PM
233	5733	12	20/05/2003	4:32PM
234	5740	12	20/05/2003	4:39PM
235	5863	13	21/05/2003	9:42AM
236	5882	13	21/05/2003	10:01AM
237	5903	13	21/05/2003	10:22AM
238	5904	13	21/05/2003	10:23AM
239	5910	13	21/05/2003	10:29AM
240	5922	13	21/05/2003	10:41AM
241	5931	13	21/05/2003	10:50AM
242	5940	13	21/05/2003	10:59AM
243	5954	13	21/05/2003	11:13AM
245	5967	13	21/05/2003	11:21AM
246	5975	13	21/05/2003	11:29AM
247	5991	13	21/05/2003	11:45AM
248	5998	13	21/05/2003	11:52AM
249	6064	13	21/05/2003	1:58PM
250	6089	13	21/05/2003	2:23PM
251	6096	13	21/05/2003	2:30PM
252	6156	13	21/05/2003	3:30PM
253	6177	13	21/05/2003	3:51PM
254	6194	13	21/05/2003	4:08PM
255	6244	14	22/05/2003	8:04AM
256	6299	14	22/05/2003	8:59AM
257	6395	14	22/05/2003	10:35AM
258	6402	14	22/05/2003	10:42AM
259	6403	14	22/05/2003	10:43AM
260	6404	14	22/05/2003	10:44AM
261	6412	14	22/05/2003	10:52AM
262	6510	14	22/05/2003	1:30PM
263	6542	14	22/05/2003	2:02PM
264	6545	14	22/05/2003	2:05PM
265	6557	14	22/05/2003	2:17PM
266	6569	14	22/05/2003	2:29PM
267	6627	14	22/05/2003	3:27PM
268	6629	14	22/05/2003	3:29PM
269	6635	14	22/05/2003	3:35PM
270	6648	14	22/05/2003	3:48PM

MUESTRA PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RECURSOS HUMANOS

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
271	6668	14	22/05/2003	4:08PM
272	6685	14	22/05/2003	4:25PM
273	6687	14	22/05/2003	4:27PM
274	6734	15	23/05/2003	8:13AM
275	6746	15	23/05/2003	8:25AM
276	6786	15	23/05/2003	9:05AM
277	6836	15	23/05/2003	9:55AM
278	6848	15	23/05/2003	10:07AM
279	6876	15	23/05/2003	10:35AM
280	6915	15	23/05/2003	11:14AM
281	6924	15	23/05/2003	11:23AM
282	6925	15	23/05/2003	11:24AM
283	6941	15	23/05/2003	11:40AM
284	7031	15	23/05/2003	2:10PM
285	7059	15	23/05/2003	2:38PM
286	7095	15	23/05/2003	3:14PM
287	7145	15	23/05/2003	4:04PM
288	7156	15	23/05/2003	4:15PM
289	7161	15	23/05/2003	4:20PM
290	7203	16	26/05/2003	8:02AM
291	7215	16	26/05/2003	8:14AM
292	7230	16	26/05/2003	8:29AM
293	7232	16	26/05/2003	8:31AM
294	7239	16	26/05/2003	8:38AM
295	7252	16	26/05/2003	8:51AM
296	7258	16	26/05/2003	8:57AM
297	7335	16	26/05/2003	10:14AM
298	7342	16	26/05/2003	10:21AM
299	7419	16	26/05/2003	11:38AM
300	7420	16	26/05/2003	11:39AM
301	7482	16	26/05/2003	1:41PM
302	7666	16	26/05/2003	4:45PM
303	7671	16	26/05/2003	4:50PM
304	7791	17	27/05/2003	9:51AM
305	7795	17	27/05/2003	9:55AM
306	7797	17	27/05/2003	9:57AM
307	7841	17	27/05/2003	10:41AM
308	7845	17	27/05/2003	10:45AM
309	7876	17	27/05/2003	11:16AM
310	7919	17	27/05/2003	11:59AM
311	7948	17	27/05/2003	1:28PM
312	7957	17	27/05/2003	1:37PM
313	7966	17	27/05/2003	1:46PM
314	8042	17	27/05/2003	3:02PM

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
315	8074	17	27/05/2003	3:34PM
316	8080	17	27/05/2003	3:40PM
317	8121	17	27/05/2003	4:21PM
318	8141	17	27/05/2003	4:41PM
319	8142	17	27/05/2003	4:42PM
320	8207	18	28/05/2003	8:47AM
321	8220	18	28/05/2003	9:00AM
322	8246	18	28/05/2003	9:26AM
323	8262	18	28/05/2003	9:42AM
324	8278	18	28/05/2003	9:58AM
325	8282	18	28/05/2003	10:02AM
326	8283	18	28/05/2003	10:03AM
327	8320	18	28/05/2003	10:40AM
328	8344	18	28/05/2003	11:04AM
329	8353	18	28/05/2003	11:13AM
330	8357	18	28/05/2003	11:17AM
331	8361	18	28/05/2003	11:21AM
332	8470	18	28/05/2003	2:10PM
333	8474	18	28/05/2003	2:14PM
334	8482	18	28/05/2003	2:22PM
335	8485	18	28/05/2003	2:25PM
336	8527	18	28/05/2003	3:07PM
337	8546	18	28/05/2003	3:26PM
338	8555	18	28/05/2003	3:35PM
339	8579	18	28/05/2003	3:59PM
340	8590	18	28/05/2003	4:10PM
341	8593	18	28/05/2003	4:13PM
342	8619	18	28/05/2003	4:39PM
343	8662	19	29/05/2003	8:22AM
344	8664	19	29/05/2003	8:24AM
345	8681	19	29/05/2003	8:41AM
346	8689	19	29/05/2003	8:49AM
347	8714	19	29/05/2003	9:14AM
348	8725	19	29/05/2003	9:25AM
349	8763	19	29/05/2003	10:03AM
350	8767	19	29/05/2003	10:07AM
351	8803	19	29/05/2003	10:43AM
352	8804	19	29/05/2003	10:44AM
353	8821	19	29/05/2003	11:001AM
354	8851	19	29/05/2003	11:31AM
355	8866	19	29/05/2003	11:46AM
356	8869	19	29/05/2003	11:49AM
357	8878	19	29/05/2003	11:58AM
358	8905	19	29/05/2003	1:25PM

MUESTRA PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RECURSOS HUMANOS

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
359	8927	19	29/05/2003	1:47PM
360	8985	19	29/05/2003	2:45PM
361	8997	19	29/05/2003	2:57PM
362	8998	19	29/05/2003	2:58PM
363	9041	19	29/05/2003	3:41PM
364	9084	19	29/05/2003	4:24PM
365	9086	19	29/05/2003	4:26PM
366	9112	19	29/05/2003	4:52PM
367	9200	20	30/05/2003	9:20AM
368	9204	20	30/05/2003	9:24AM
369	9249	20	30/05/2003	10:09AM
370	9258	20	30/05/2003	10:18AM
371	9285	20	30/05/2003	10:45AM
372	9316	20	30/05/2003	11:16AM
373	9352	20	30/05/2003	11:52AM
374	9356	20	30/05/2003	11:56AM
375	9372	20	30/05/2003	1:12PM
376	9412	20	30/05/2003	1:52PM
377	9426	20	30/05/2003	2:06PM
378	9427	20	30/05/2003	2:07PM
379	9434	20	30/05/2003	2:14PM
380	9463	20	30/05/2003	2:43PM
381	9476	20	30/05/2003	2:56PM
382	9496	20	30/05/2003	3:16PM
383	9517	20	30/05/2003	3:37PM
384	9562	20	30/05/2003	4:22PM
385	9585	20	30/05/2003	4:45PM

MUESTRA PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
1	107	1	05/05/2003	9:47AM
2	207	1	05/05/2003	11:27AM
3	258	1	05/05/2003	1:18PM
4	342	1	05/05/2003	2:42PM
5	400	1	05/05/2003	3:40PM
6	449	1	05/05/2003	4:29PM
7	524	2	06/05/2003	8:43AM
8	546	2	06/05/2003	9:05AM
9	560	2	06/05/2003	9:19AM
10	606	2	06/05/2003	10:05AM
11	656	2	06/05/2003	10:55AM
12	687	2	06/05/2003	11:26AM
13	718	2	06/05/2003	11:57AM
14	766	2	06/05/2003	1:45PM
15	802	2	06/05/2003	2:21PM
16	987	3	07/05/2003	8:26AM
17	1246	3	07/05/2003	1:45PM
18	1454	4	08/05/2003	8:13AM
19	1502	4	08/05/2003	9:01AM
20	1505	4	08/05/2003	9:04AM
21	1571	4	08/05/2003	10:12AM
22	1669	4	08/05/2003	11:50AM
23	1744	4	08/05/2003	2:05PM
24	1760	4	08/05/2003	2:21PM
25	1795	4	08/05/2003	2:56PM
26	1819	4	08/05/2003	3:20PM
27	1871	4	08/05/2003	4:12PM
28	2095	5	09/05/2003	10:54AM
29	2249	5	09/05/2003	2:28PM
30	2257	5	09/05/2003	2:36PM
31	2286	5	09/05/2003	3:05PM
32	2288	5	09/05/2003	3:07PM
33	2342	5	09/05/2003	4:01PM
34	2343	5	09/05/2003	4:02PM
35	2486	6	12/05/2003	9:25AM
36	2513	6	12/05/2003	9:52AM
37	2592	6	12/05/2003	11:11AM
38	2916	7	13/05/2003	8:36AM
39	2965	7	13/05/2003	9:25AM
40	3083	7	13/05/2003	11:23AM
41	3385	8	14/05/2003	8:24AM
42	3422	8	14/05/2003	9:01AM
43	3433	8	14/05/2003	9:12AM

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA
44	3521	8	14/05/2003
45	3557	8	14/05/2003
46	3600	8	14/05/2003
47	3693	8	14/05/2003
48	3726	8	14/05/2003
49	3757	8	14/05/2003
50	3830	8	14/05/2003
51	3957	9	15/05/2003
52	3983	9	15/05/2003
53	4117	9	15/05/2003
54	4200	9	15/05/2003
55	4209	9	15/05/2003
56	4211	9	15/05/2003
57	4251	9	15/05/2003
58	4301	9	15/05/2003
59	4591	10	16/05/2003
60	4607	10	16/05/2003
61	4660	10	16/05/2003
62	4662	10	16/05/2003
63	4738	10	16/05/2003
64	4995	11	19/05/2003
65	5078	11	19/05/2003
66	5099	11	19/05/2003
67	5129	11	19/05/2003
68	5164	11	19/05/2003
69	5172	11	19/05/2003
70	5213	11	19/05/2003
71	5218	11	19/05/2003
72	5277	11	19/05/2003
73	5358	12	20/05/2003
74	5427	12	20/05/2003
75	5442	12	20/05/2003
76	5446	12	20/05/2003
77	5474	12	20/05/2003
78	5480	12	20/05/2003
79	5608	12	20/05/2003
80	5728	12	20/05/2003
81	5984	13	21/05/2003
82	6012	13	21/05/2003
83	6013	13	21/05/2003
84	6019	13	21/05/2003
85	6102	13	21/05/2003
86	6146	13	21/05/2003

MUESTRA PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
87	6166	13	21/05/2003	3:45PM
88	6179	13	21/05/2003	3:58PM
89	6205	13	21/05/2003	4:24PM
90	6242	14	22/05/2003	8:01AM
91	6253	14	22/05/2003	8:12AM
92	6746	15	23/05/2003	8:25AM
93	6789	15	23/05/2003	9:08AM
94	6856	15	23/05/2003	10:15AM
95	7226	16	26/05/2003	8:25AM
96	7337	16	26/05/2003	10:16AM
97	7349	16	26/05/2003	10:28AM
98	7376	16	26/05/2003	10:55AM
99	7386	16	26/05/2003	11:05AM
100	7394	16	26/05/2003	11:13AM
101	7460	16	26/05/2003	1:19PM
102	7474	16	26/05/2003	1:33PM
103	7497	16	26/05/2003	2:10PM
104	7549	16	26/05/2003	3:02PM
105	7583	16	26/05/2003	3:36PM
106	7618	16	26/05/2003	4:11PM
107	7785	17	27/05/2003	9:44AM
108	7792	17	27/05/2003	9:51AM
109	7796	17	27/05/2003	9:55AM
110	7831	17	27/05/2003	10:30AM
111	7838	17	27/05/2003	10:37AM
112	7854	17	27/05/2003	10:53AM
113	7876	17	27/05/2003	11:15AM
114	7881	17	27/05/2003	11:20AM
115	7893	17	27/05/2003	11:32AM
116	8001	17	27/05/2003	2:20PM
117	8016	17	27/05/2003	2:35PM
118	8120	17	27/05/2003	4:19PM
119	8137	17	27/05/2003	4:36PM
120	8201	18	28/05/2003	8:40AM
121	8278	18	28/05/2003	9:57AM
122	8281	18	28/05/2003	10:00AM
123	8392	18	28/05/2003	11:51AM
124	8403	18	28/05/2003	1:02PM
125	8481	18	28/05/2003	2:20PM
126	8521	18	28/05/2003	3:00PM
127	8538	18	28/05/2003	3:17PM

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA
128	8627	18	28/05/2003
129	8637	18	28/05/2003
130	8693	19	29/05/2003
131	8714	19	29/05/2003
132	8723	19	29/05/2003
133	8762	19	29/05/2003
134	8799	19	29/05/2003
135	8813	19	29/05/2003
136	8885	19	29/05/2003
137	8897	19	29/05/2003
138	8906	19	29/05/2003
139	9005	19	29/05/2003
140	9013	19	29/05/2003
141	9015	19	29/05/2003
142	9055	19	29/05/2003
143	9060	19	29/05/2003
144	9074	19	29/05/2003
145	9215	20	30/05/2003
146	9225	20	30/05/2003
147	9238	20	30/05/2003
148	9245	20	30/05/2003
149	9269	20	30/05/2003
150	9292	20	30/05/2003
151	9340	20	30/05/2003
152	9368	20	30/05/2003
153	9379	20	30/05/2003
154	9450	20	30/05/2003

MUESTRA PARA EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
1	76	1	05/05/2003	9:16AM
2	107	1	05/05/2003	11:03AM
3	113	2	05/05/2003	11:09AM
4	252	2	05/05/2003	2:28PM
5	314	1	05/05/2003	3:30PM
6	530	3	05/05/2003	8:49AM
7	586	3	06/05/2003	9:45AM
8	590	1	06/05/2003	9:49AM
9	879	1	06/05/2003	3:38PM
10	1080	2	06/05/2003	9:59AM
11	1123	3	06/05/2003	10:42AM
12	1150	2	06/05/2003	11:09AM
13	1171	3	06/05/2003	11:30AM
14	1173	3	06/05/2003	11:32AM
15	1455	1	06/05/2003	8:14AM
16	1519	3	07/05/2003	9:18AM
17	1658	1	07/05/2003	11:37AM
18	1808	3	08/05/2003	3:07PM
19	1927	2	08/05/2003	8:06AM
20	1981	1	08/05/2003	9:00AM
21	1994	2	08/05/2003	9:13AM
22	2034	1	08/05/2003	9:53AM
23	2350	1	08/05/2003	4:09PM
24	2428	3	08/05/2003	8:27AM
25	2446	2	08/05/2003	9:45AM
26	2487	3	08/05/2003	10:26AM
27	2902	2	08/05/2003	8:21AM
28	3083	2	09/05/2003	11:22AM
29	3123	3	09/05/2003	1:02PM
30	3358	1	09/05/2003	4:57PM
31	3359	3	09/05/2003	4:58PM
32	3452	3	09/05/2003	9:31AM
33	3717	3	09/05/2003	2:56PM
34	3870	1	09/05/2003	8:29AM
35	4173	2	12/05/2003	2:32PM
36	4297	2	12/05/2003	4:36PM
37	4321	3	12/05/2003	8:00AM
38	4458	3	13/05/2003	10:17AM
39	4541	1	13/05/2003	11:40AM
40	4583	2	13/05/2003	1:22PM
41	4658	2	14/05/2003	2:37PM
42	4767	2	14/05/2003	4:26PM
43	4838	2	14/05/2003	8:37AM

	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
44	5146	1	14/05/2003	2:45PM
45	5235	3	14/05/2003	4:14PM
46	5468	3	14/05/2003	10:07AM
47	5542	3	14/05/2003	11:21AM
48	5622	2	14/05/2003	1:41PM
49	5695	1	14/05/2003	2:54PM
50	5999	2	14/05/2003	11:58AM
51	6108	2	15/05/2003	2:47PM
52	6292	2	15/05/2003	8:51AM
53	6397	3	15/05/2003	10:36AM
54	6694	3	15/05/2003	4:33PM
55	6933	1	15/05/2003	11:32AM
56	7020	2	15/05/2003	1:59PM
57	7033	1	15/05/2003	2:12PM
58	7194	2	15/05/2003	4:54PM
59	7205	1	16/05/2003	8:05AM
60	7299	2	16/05/2003	9:39AM
61	7402	2	16/05/2003	11:22AM
62	7428	3	16/05/2003	11:48AM
63	7804	2	16/05/2003	10:04AM
64	7832	3	19/05/2003	10:32AM
65	8116	3	19/05/2003	4:16PM
66	8152	1	19/05/2003	4:52PM
67	8410	1	19/05/2003	1:10PM
68	8456	2	19/05/2003	1:56PM
69	8591	3	19/05/2003	4:11PM
70	8696	1	19/05/2003	8:56AM
71	8856	3	19/05/2003	11:36AM
72	9015	1	19/05/2003	3:15PM
73	9129	2	20/05/2003	8:09AM
74	9131	2	20/05/2003	8:11AM
75	9262	3	20/05/2003	10:22AM
76	9294	1	20/05/2003	10:54AM
77	9597	2	20/05/2003	4:57PM

MUESTRA PARA EL DEPARTAMENTO ADMINISTRAIÓN DE ALMACÉN

N°	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA	
1	34	1	05/05/2003	8:34AM	
2	520	2	06/05/2003	8:39AM	
3	551	2	06/05/2003	9:10AM	
4	612	2	06/05/2003	10:11AM	
5	797	2	06/05/2003	1:16PM	
6	840	2	06/05/2003	1:59PM	
7	963	3	07/05/2003	8:02AM	x
8	977	3	07/05/2003	8:16AM	
9	1640	4	08/05/2003	11:19AM	
10	1690	4	08/05/2003	1:09PM	x
11	1722	4	08/05/2003	1:41PM	
12	1884	4	08/05/2003	4:23PM	
13	1993	5	09/05/2003	9:12AM	
14	2022	5	09/05/2003	9:41AM	
15	2041	5	09/05/2003	10:00AM	
16	2064	5	09/05/2003	10:23AM	
17	2141	5	09/05/2003	1:03PM	x
18	2174	5	09/05/2003	1:39PM	
19	2233	5	09/05/2003	2:38PM	
20	2252	5	09/05/2003	2:57PM	
21	2369	5	09/05/2003	4:54PM	
22	2427	6	12/05/2003	8:26AM	
23	2525	6	12/05/2003	10:04AM	
24	2583	6	12/05/2003	11:02AM	
25	2606	6	12/05/2003	11:25AM	
26	2614	6	12/05/2003	11:33AM	
27	2622	6	12/05/2003	11:41AM	
28	2727	6	12/05/2003	2:26PM	
29	2825	6	12/05/2003	4:04PM	
30	2837	6	12/05/2003	4:16PM	
31	2878	6	12/05/2003	4:57PM	
32	2880	6	12/05/2003	4:59PM	
33	2924	7	13/05/2003	8:43AM	
34	2970	7	13/05/2003	9:29AM	
35	3333	7	13/05/2003	4:33PM	
36	3430	8	14/05/2003	9:09AM	
37	3456	8	14/05/2003	9:35AM	
38	3466	8	14/05/2003	9:45AM	
39	3522	8	14/05/2003	10:41AM	
40	3637	8	14/05/2003	1:36PM	
41	3663	8	14/05/2003	2:02PM	
42	3743	8	14/05/2003	3:22PM	
43	3759	8	14/05/2003	3:38PM	
44	3832	8	14/05/2003	4:51PM	
45	3836	8	14/05/2003	4:55PM	
46	3886	9	15/05/2003	8:45AM	

N°	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
47	3908	9	15/05/2003	9:07AM
48	3971	9	15/05/2003	10:10AM
49	4080	9	15/05/2003	11:59AM
50	4186	9	15/05/2003	2:45PM
51	4328	10	16/05/2003	8:07AM
52	4555	10	16/05/2003	11:54AM
53	4595	10	16/05/2003	1:34PM
54	4605	10	16/05/2003	1:44PM
55	4755	10	16/05/2003	4:14PM
56	4783	10	16/05/2003	4:42PM
57	5096	11	19/05/2003	1:55PM
58	5195	11	19/05/2003	3:34PM
59	5252	11	19/05/2003	4:31PM
60	5305	12	20/05/2003	8:24AM
61	5358	12	20/05/2003	9:17AM
62	5396	12	20/05/2003	9:55AM
63	5474	12	20/05/2003	11:13AM
64	5534	12	20/05/2003	1:13PM
65	5569	12	20/05/2003	1:48PM
66	5604	12	20/05/2003	2:23PM
67	5636	12	20/05/2003	2:55PM
68	5649	12	20/05/2003	3:08PM
69	5907	13	21/05/2003	10:26AM
70	5917	13	21/05/2003	10:36AM
71	6022	13	21/05/2003	1:21PM
72	6198	13	21/05/2003	4:17PM
73	6406	14	22/05/2003	10:45AM
74	6550	14	22/05/2003	2:09PM
75	6653	14	22/05/2003	3:52PM
76	6989	15	23/05/2003	1:28PM
77	7130	15	23/05/2003	3:49PM

MUESTRA PARA EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

N°	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
1	34	1	05/05/2003	8:34AM
2	520	2	06/05/2003	8:39AM
3	551	2	06/05/2003	9:10AM
4	612	2	06/05/2003	10:11AM
5	797	2	06/05/2003	1:16PM
6	840	2	06/05/2003	1:59PM
7	963	3	07/05/2003	8:02AM
8	977	3	07/05/2003	8:16AM
9	1640	4	08/05/2003	11:19AM
10	1690	4	08/05/2003	1:09PM
11	1722	4	08/05/2003	1:41PM
12	1884	4	08/05/2003	4:23PM
13	1993	5	09/05/2003	9:12AM
14	2022	5	09/05/2003	9:41AM
15	2041	5	09/05/2003	10:00AM
16	2064	5	09/05/2003	10:23AM
17	2141	5	09/05/2003	1:03PM
18	2174	5	09/05/2003	1:39PM
19	2233	5	09/05/2003	2:38PM
20	2252	5	09/05/2003	2:57PM
21	2369	5	09/05/2003	4:54PM
22	2427	6	12/05/2003	8:26AM
23	2525	6	12/05/2003	10:04AM
24	2583	6	12/05/2003	11:02AM
25	2606	6	12/05/2003	11:25AM
26	2614	6	12/05/2003	11:33AM
27	2622	6	12/05/2003	11:41AM
28	2727	6	12/05/2003	2:26PM
29	2825	6	12/05/2003	4:04PM
30	2837	6	12/05/2003	4:16PM
31	2878	6	12/05/2003	4:57PM
32	2880	6	12/05/2003	4:59PM
33	2924	7	13/05/2003	8:43AM
34	2970	7	13/05/2003	9:29AM
35	3333	7	13/05/2003	4:33PM
36	3430	8	14/05/2003	9:09AM
37	3456	8	14/05/2003	9:35AM
38	3466	8	14/05/2003	9:45AM
39	3522	8	14/05/2003	10:41AM
40	3637	8	14/05/2003	1:36PM
41	3663	8	14/05/2003	2:02PM
42	3743	8	14/05/2003	3:22PM
43	3759	8	14/05/2003	3:38PM
44	3832	8	14/05/2003	4:51PM
45	3836	8	14/05/2003	4:55PM

N°	N° ALEATORIO	DIA	FECHA	HORA
46	3886	9	15/05/2003	8:45AM
47	3908	9	15/05/2003	9:07AM
48	3971	9	15/05/2003	10:10AM
49	4080	9	15/05/2003	11:59AM
50	4186	9	15/05/2003	2:45PM
51	4328	10	16/05/2003	8:07AM
52	4555	10	16/05/2003	11:54AM
53	4595	10	16/05/2003	1:34PM
54	4605	10	16/05/2003	1:44PM
55	4755	10	16/05/2003	4:14PM
56	4783	10	16/05/2003	4:42PM
57	5096	11	19/05/2003	1:55PM
58	5195	11	19/05/2003	3:34PM
59	5252	11	19/05/2003	4:31PM
60	5305	12	20/05/2003	8:24AM
61	5358	12	20/05/2003	9:17AM
62	5396	12	20/05/2003	9:55AM
63	5474	12	20/05/2003	11:13AM
64	5534	12	20/05/2003	1:13PM
65	5569	12	20/05/2003	1:48PM
66	5604	12	20/05/2003	2:23PM
67	5636	12	20/05/2003	2:55PM
68	5649	12	20/05/2003	3:08PM
69	5907	13	21/05/2003	10:26AM
70	5917	13	21/05/2003	10:36AM
71	6022	13	21/05/2003	1:21PM
72	6198	13	21/05/2003	4:17PM
73	6406	14	22/05/2003	10:45AM
74	6550	14	22/05/2003	2:09PM
75	6653	14	22/05/2003	3:52PM
76	6989	15	23/05/2003	1:28PM
77	7130	15	23/05/2003	3:49PM

ANEXO VII

ANEXO VII. ENCUESTAS

Encuesta al Departamento de Gerencia General

Encuesta al Departamento de Gerencia de Operaciones

Encuesta al Departamento de Control de Calidad

Encuesta al Departamento de Servicios de Atención al Cliente

Encuesta al Departamento de Servicios Generales

Encuesta al Departamento de Administración, Finanzas y Recursos Humanos

Encuesta al Departamento de Administración de Almacén Xerox

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

DEPARTAMENTO: DIRECCION GENERAL **ENCARGADO: FELIX PRCCININI**

1) Qué grado de influencia cree usted que tiene la revisión de los resultados de auditorías internas en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	**9**	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	**9**	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	**9**	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	**9**	10

2) Qué grado de influencia cree usted que tiene la contratación de nuevos clientes en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10

3) Qué grado de influencia cree usted que tiene la medición de la satisfacción al cliente en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

4) Qué grado de influencia cree usted que tiene la revisión de reclamos de los clientes en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

5) Qué grado de influencia cree usted que tiene presentación de los resultados a los socios en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	**5**	6	7	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	**5**	6	7	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	**5**	6	7	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	**5**	6	7	8	9	10

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

DEPARTAMENTO: OPERACIONES **ENCARGADO: LEONARDO PAPARORI**

1) Qué grado de influencia cree usted que tiene el control de gestión general en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

2) Qué grado de influencia cree usted que tiene la contratación de nuevos clientes en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10

3) Qué grado de influencia cree usted que tiene la supervisión general en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10

4) Qué grado de influencia cree usted que tiene la gestión de seguridad en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	**9**	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	**9**	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	**9**	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	**9**	10

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

DEPARTAMENTO: CONTROL DE CALIDAD **ENCARGADO: GERALDO ESCALONA**

1) Qué grado de influencia cree usted que tiene las auditorías internas en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

2) Qué grado de influencia cree usted que tiene el control de inventarios en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	**0**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Gestión de pedidos	**0**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Despacho y distribución	**0**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3) Qué grado de influencia cree usted que tiene el control de despachos en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	**0**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	**0**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Gestión de pedidos	**0**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

4) Qué grado de influencia cree usted que tiene el control de los procesos internos en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

5) Qué grado de influencia cree usted que tiene la supervisión del personal en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10

6) Qué grado de influencia cree usted que tiene la estandarización de documentos en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	**0**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

DEPARTAMENTO: SERVICIO AL CLIENTE **ENCARGADO: CAROL LEAL**

1) Qué grado de influencia cree usted que tiene la confirmación de órdenes de despacho en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	**2**	3	4	5	6	7	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	**6**	7	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

2) Qué grado de influencia cree usted que tiene la coordinación de mudanzas en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	**0**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	**5**	6	7	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	**5**	6	7	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

3) Qué grado de influencia cree usted que tiene la verificación de pedidos entregados en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	**3**	4	5	6	7	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	**9**	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

DEPARTAMENTO: SERVICIOS GENERALES **ENCARGADO: CARLOS PEREIRA**

1) Qué grado de influencia cree usted que tiene la limpieza en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

2) Qué grado de influencia cree usted que tiene reparaciones en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

3) Qué grado de influencia cree usted que tiene auditorías de S.O.L. en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

DEPARTAMENTO: ADMINISTRACION GENERAL **ENCARGADO: DOMINGO MORALES**

1) Qué grado de influencia cree usted que tiene las cuentas por pagar en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	**4**	5	6	7	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	**3**	4	5	6	7	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	**4**	5	6	7	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10

2) Qué grado de influencia cree usted que tiene la facturación en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	**4**	5	6	7	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	**4**	5	6	7	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	**4**	5	6	7	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10

3) Qué grado de influencia cree usted que tiene la cobranza a los clientes en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10

4) Qué grado de influencia cree usted que tiene la tesorería en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	**4**	5	6	7	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	**4**	5	6	7	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	**4**	5	6	7	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	**4**	5	6	7	8	9	10

5) Qué grado de influencia cree usted que tiene las finanzas del personal en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10

6) Qué grado de influencia cree usted que tiene la pagar las obligaciones empresariales en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	**6**	7	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	**6**	7	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	**6**	7	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	**6**	7	8	9	10

7) Qué grado de influencia cree usted que tiene la realización de auditorías en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	**6**	7	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	**6**	7	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	**6**	7	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	**6**	7	8	9	10

8) Qué grado de influencia cree usted que tiene la pagar la gestión de seguros en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10

9) Qué grado de influencia cree usted que tiene la gestión de nómina en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10

10) Qué grado de influencia cree usted que tiene la selección, reclutamiento y adiestramiento de personal en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10

11) Qué grado de influencia cree usted que tiene el desarrollo de las políticas salariales en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN DE ALMACÉN **ENCARGADO: RICARDO ROMERO**

1) Qué grado de influencia cree usted que tiene la recepción y clasificación de documentos en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	**5**	6	7	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	**0**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

2) Qué grado de influencia cree usted que tiene confirmación de documentos en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	**5**	6	7	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

3) Qué grado de influencia cree usted que tiene enviar las facturas (cobranza y XBS) en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	**0**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Almacenaje de la mercancía	**0**	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	**7**	8	9	10
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**

4) Qué grado de influencia cree usted que tiene el atender las devoluciones de pedidos en el proceso de:

	NADA										MUCHO
- Recepción de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Almacenaje de la mercancía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Gestión de pedidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	**10**
- Despacho y distribución	0	1	2	3	4	5	6	7	**8**	9	10

ANEXO VIII

ANEXO VIII. ESTADÍSTICAS

Estadísticas de las entradas y salidas del mes de Noviembre 2002

Estadísticas de las entradas y salidas del mes de Febrero 2003

Estadísticas de las entradas y salidas del mes de Marzo 2003

Estadísticas de entradas de Papel y Suministros Xerox del 1er Trimestre 2003

Entrada y salida de mercancía para el mes de Noviembre-2002

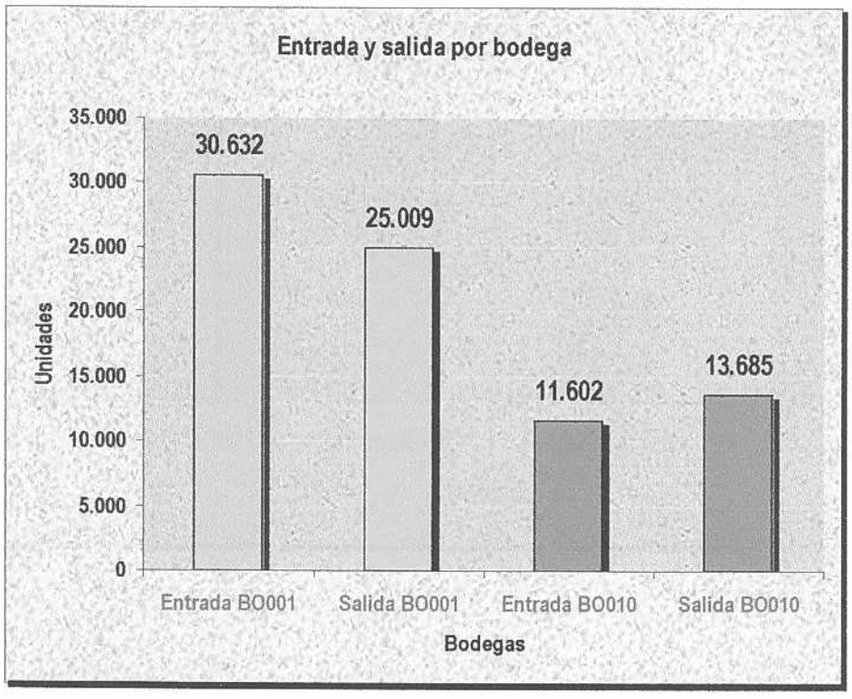
BOO01: Almacén Papel y Suministros Xerox
BOO10: Almacén Repuestos Xerox

CIERRES DE BODEGA AUDITADOS EN EL MES DE NOVIEMBRE 2002

Lunes			Martes			Miércoles			Jueves			Viernes			Sábado			Domingo		
Día	B1	B10	Día	B1	B10	Día	B1	B10	Día	B1	B10	Día	B1	B10	Día	B1	B10	Día	B1	B10
												1	1	1	2			3		
4	1	1	5	1	1	6	1	1	7	1	1	8	1	1	9			10		
11	1	1	12	1	1	13	1	1	14	1	1	15	1	1	16			17		
18	1	1	19	1	1	20	1	1	21	1	1	22	1	1	23			24		
25	1	1	26	1	1	27	1	1	28	1	1	29	1	1	30					

Total de cierre de Bodegas	BO001	21	BO010	21

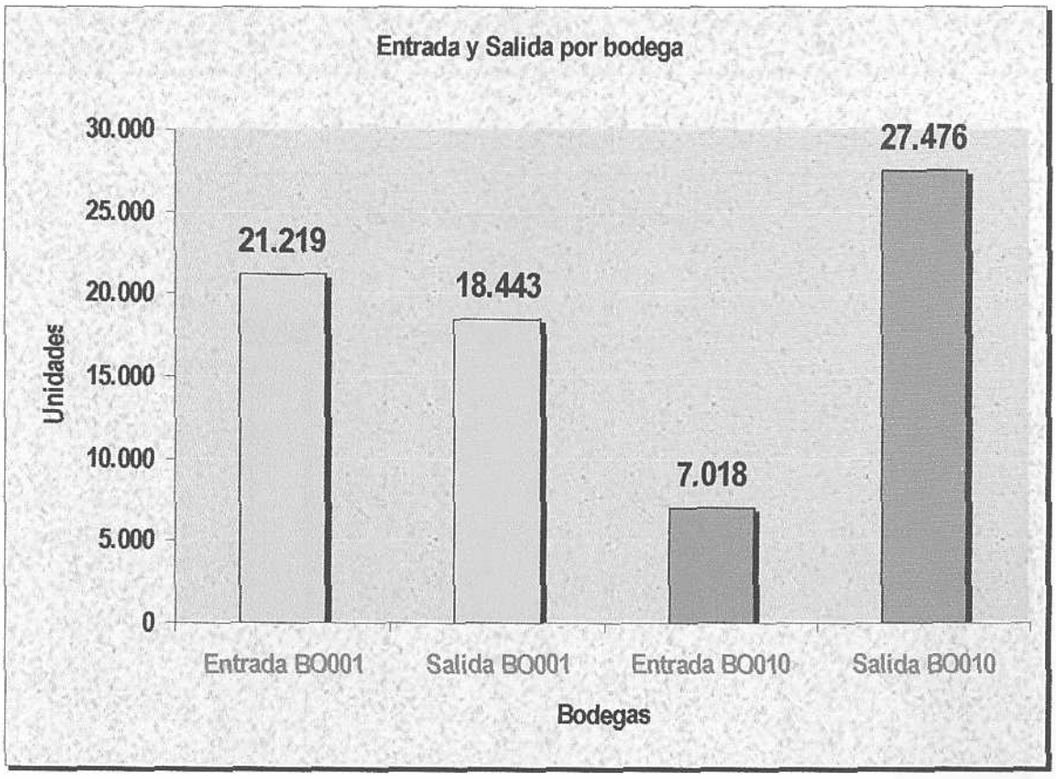
Semanas	Entrada de mercancia de BO001	Salida de mercancia de BO001	Entrada de mercancia de BO010	Salida de mercancia de BO010
N° 1	4341	6588	3428	5410
N° 2	2708	7042	1412	1557
N° 3	7664	8505	1025	2130
N° 4	15919	2874	5737	4588
Total Mes	30632	25009	11602	13685



Entrada y salida de mercancía para el mes de Febrero-2003

BOO01: Almacén Papel y Suministros Xerox
BOO10: Almacén Repuestos Xerox

Semanas	Entrada de mercancia de BO001	Salida de mercancia de BO001	Entrada de mercancia de BO010	Salida de mercancia de BO010
N° 1	4423	2840	3822	5737
N° 2	13516	2945	1195	1301
N° 3	1651	8038	1396	2578
N° 4	1629	4620	605	17860
Total Mes	21219	18443	7018	27476



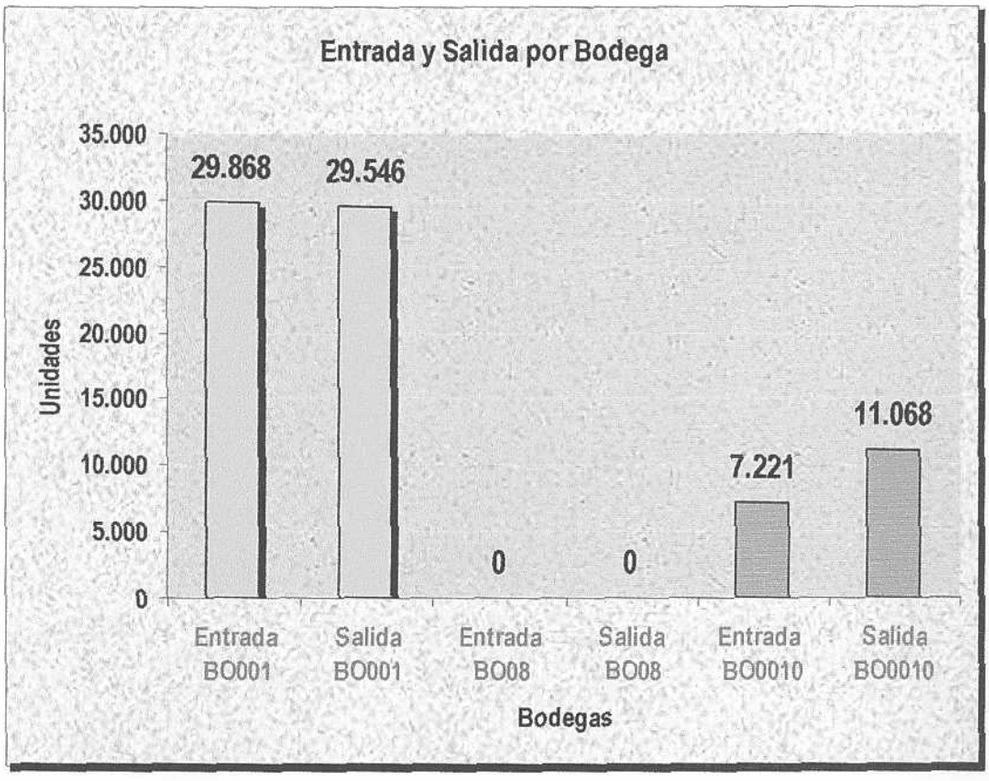
Entrada y salida de mercancía para el mes de Marzo-2003

BOO01: Almacén Papel y Suministros Xerox
BOO10: Almacén Repuestos Xerox

CIERRES DE BODEGA AUDITADOS EN EL MES DE MARZO 2003

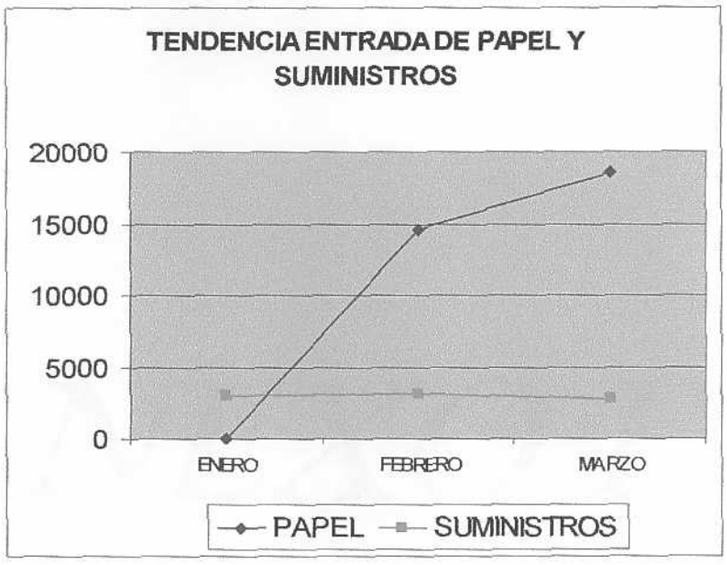
Total de cierre de Bodegas	BO001	20	BO008		BO010	20

Semanas	Entrada de mercancía de BO001	Salida de mercancía de BO001	Entrada de mercancía de BO08	Salida de mercancía de BO08	Entrada de mercancía de BO010	Salida de mercancía de BO010
N° 1	125	2186	0	0	407	1025
N° 2	864	2143	0	0	445	1533
N° 3	5758	4150	0	0	345	1014
N° 4	23121	21067	0	0	6024	7496
Total Mes	29868	29546	0	0	7221	11068



Entradas de Papel y Suministros 1er Trimestre 2003

	MES			
MERCANCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	*TOTAL*
PAPEL	25	14566	18603	33194
SUMINISTROS	3011	3106	2762	8879



ANEXO IX

ANEXO IX. SISTEMA DE COSTOS ABC

Prorrateo de los recursos entre los centros de costos

Prorrateo de los centros de costos entre las actividades de soporte

Prorrateo de las actividades de apoyo entre las actividades primarias

Prorrateo de las actividades primarias entre los objetos de costos

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

CLASIFICACIÓN DE COSTOS DE RECURSOS UTILIZADOS

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

	LISTA DE RECURSOS	COSTO TOTAL	CLASIFICACIÓN	
1	Director General	Bs 16.333.333,33	Personal	Bs 73.017.899,90
2	Gerente de Operaciones	Bs 5.341.875,00	Personal	
3	Jefe de Almacén XEROX	Bs 3.917.375,00	Personal	
4	Personal Papel & Suministros XEROX	Bs 5.405.265,25	Personal	
5	Personal Repuestos XEROX	Bs 5.647.643,93	Personal	
6	Jefe de Almacén PARKER HANNIFIN	Bs 3.561.250,00	Personal	
7	Personal PARKER HANNIFIN	Bs 2.162.107,50	Personal	
8	Jefe de Distribución y S.A.C.	Bs 3.561.250,00	Personal	
9	Personal Distribución	Bs 1.025.640,00	Personal	
10	Personal Servicio al Cliente	Bs 3.105.733,75	Personal	
11	Jefe Control de Calidad	Bs 2.361.108,75	Personal	
12	Personal Control de Calidad	Bs 1.574.072,50	Personal	
13	Personal Servicios Generales	Bs 2.543.017,40	Personal	
14	Gerente de Administración, Finanzas y RR.HH..	Bs 5.341.875,00	Personal	
15	Personal de Administración General	Bs 8.030.618,75	Personal	
16	Personal de Administración XEROX	Bs 3.105.733,75	Personal	
17	Materiales de Oficina	Bs 3.675.000,00	Materiales	Bs 6.930.000,00
18	Materiales Generales y de Mantenimiento	Bs 735.000,00	Materiales	
19	Materiales Operativos	Bs 2.520.000,00	Materiales	
20	Depreciación de Instalaciones	Bs 2.109.654,75	Activos Fijos	Bs 7.871.285,05
21	Depreciación de maquinaria	Bs 2.352.960,75	Activos Fijos	
22	Depreciación Equipos de Computación	Bs 1.853.954,24	Activos Fijos	
23	Depreciación de Sistemas y Programas	Bs 705.551,00	Activos Fijos	
24	Depreciación de Muebles y Enseres	Bs 849.164,31	Activos Fijos	
25	Alquiler del Almacén	Bs 29.400.000,00	Misceláneos	Bs 78.966.865,43
26	Electricidad	Bs 3.399.573,00	Misceláneos	
27	Teléfono	Bs 5.312.612,13	Misceláneos	
28	Frame Relay	Bs 2.872.680,30	Misceláneos	
30	Mantenimiento de Equipos	Bs 2.632.000,00	Misceláneos	
31	Seguridad y Vigilancia	Bs 14.700.000,00	Misceláneos	
32	Seguros de activos y mercancía	Bs 8.400.000,00	Misceláneos	
33	H.C.M.	Bs 3.500.000,00	Misceláneos	
34	Impuestos y Cargas Oficiales	Bs 8.750.000,00	Misceláneos	
35	Otros	Bs 0,00	Misceláneos	
	TOTAL COSTOS MENSUAL:	Bs 166.786.050,38		Bs 166.786.050,38

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE RECURSOS POR ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

RECURSO: Personal		IMPULSOR: Salarios por departamento			COSTO: Bs 73.017.899,90
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	Bs 16.333.333	Bs 0	22,37%	Bs 16.333.333,33
2	Operaciones	Bs 5.341.875	Bs 0	7,32%	Bs 5.341.875,00
3	Almacén Suministros XEROX	Bs 1.958.688	Bs 5.405.265	10,09%	Bs 7.363.952,75
4	Almacén Repuestos XEROX	Bs 1.958.688	Bs 5.647.644	10,42%	Bs 7.606.331,43
5	Almacén PARKER HANNIFIN	Bs 3.561.250	Bs 2.162.108	7,84%	Bs 5.723.357,50
6	Distribución	Bs 3.874.640	Bs 0	5,31%	Bs 3.874.640,00
7	Servicio al Cliente	Bs 3.817.984	Bs 0	5,23%	Bs 3.817.983,75
8	Control de Calidad	Bs 3.935.181	Bs 0	5,39%	Bs 3.935.181,25
9	Servicios Generales	Bs 0	Bs 2.543.017	3,48%	Bs 2.543.017,40
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	Bs 13.372.494	Bs 0	18,31%	Bs 13.372.493,75
11	Administración XEROX	Bs 3.105.734	Bs 0	4,25%	Bs 3.105.733,75
12	No imputables	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
	TOTALES:	Bs 57.259.866	Bs 15.758.034	100,00%	Bs 73.017.899,90

RECURSO: Materiales de oficina		IMPULSOR: % de materiales consumidos			COSTO: Bs 3.675.000,00
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	6%	0%	6,00%	Bs 220.500,00
2	Operaciones	5%	0%	5,00%	Bs 183.750,00
3	Almacén Suministros XEROX	8%	0%	8,00%	Bs 294.000,00
4	Almacén Repuestos XEROX	19%	0%	19,00%	Bs 698.250,00
5	Almacén PARKER HANNIFIN	10%	0%	10,00%	Bs 367.500,00
6	Distribución	6%	0%	6,00%	Bs 220.500,00
7	Servicio al Cliente	5%	0%	5,00%	Bs 183.750,00
8	Control de Calidad	6%	0%	6,00%	Bs 220.500,00
9	Servicios Generales	2%	0%	2,00%	Bs 73.500,00
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	21%	0%	21,00%	Bs 771.750,00
11	Administración XEROX	12%	0%	12,00%	Bs 441.000,00
12	No imputables	0%	0%	0,00%	Bs 0,00
	TOTALES:	100%	0%	100,00%	Bs 3.675.000,00

RECURSO: Materiales mantenimiento		IMPULSOR: NO APLICA			COSTO: Bs 735.000,00
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General			0,00%	Bs 0,00
2	Operaciones			0,00%	Bs 0,00
3	Almacén Suministros XEROX			0,00%	Bs 0,00
4	Almacén Repuestos XEROX			0,00%	Bs 0,00
5	Almacén PARKER HANNIFIN			0,00%	Bs 0,00
6	Distribución			0,00%	Bs 0,00
7	Servicio al Cliente			0,00%	Bs 0,00
8	Control de Calidad			0,00%	Bs 0,00
9	Servicios Generales	Bs 735.000,00		100,00%	Bs 735.000,00
10	Administración, Finanzas y RR.HH..			0,00%	Bs 0,00
11	Administración XEROX			0,00%	Bs 0,00
12	No imputables			0,00%	Bs 0,00
	TOTALES:	Bs 735.000		100,00%	Bs 735.000,00

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE RECURSOS POR ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

RECURSO: Materiales Operativos		IMPULSOR: % de materiales consumidos			COSTO: Bs 2.520.000,00
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	0%	0%	0,00%	Bs 0,00
2	Operaciones	0%	0%	0,00%	Bs 0,00
3	Almacén Suministros XEROX	0%	5%	5,00%	Bs 126.000,00
4	Almacén Repuestos XEROX	0%	80%	80,00%	Bs 2.016.000,00
5	Almacén PARKER HANNIFIN	0%	15%	15,00%	Bs 378.000,00
6	Distribución	0%	0%	0,00%	Bs 0,00
7	Servicio al Cliente	0%	0%	0,00%	Bs 0,00
8	Control de Calidad	0%	0%	0,00%	Bs 0,00
9	Servicios Generales	0%	0%	0,00%	Bs 0,00
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	0%	0%	0,00%	Bs 0,00
11	Administración XEROX	0%	0%	0,00%	Bs 0,00
12	No imputables	0%	0%	0,00%	Bs 0,00
	TOTALES:	0%	100%	100,00%	Bs 2.520.000,00

RECURSO: Dep. de instalaciones		IMPULSOR: Valor de las instalaciones			COSTO: Bs 2.109.654,75
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	Bs 5.894.376	Bs 0	5,44%	Bs 114.714,84
2	Operaciones	Bs 5.894.376	Bs 0	5,44%	Bs 114.714,84
3	Almacén Suministros XEROX	Bs 0	Bs 24.498.032	22,60%	Bs 476.774,42
4	Almacén Repuestos XEROX	Bs 0	Bs 18.373.524	16,95%	Bs 357.580,81
5	Almacén PARKER HANNIFIN	Bs 5.894.376	Bs 15.311.270	19,56%	Bs 412.698,85
6	Distribución	Bs 5.894.376	Bs 0	5,44%	Bs 114.714,84
7	Servicio al Cliente	Bs 5.894.376	Bs 0	5,44%	Bs 114.714,84
8	Control de Calidad	Bs 5.894.376	Bs 0	5,44%	Bs 114.714,84
9	Servicios Generales	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	Bs 5.894.376	Bs 0	5,44%	Bs 114.714,84
11	Administración XEROX	Bs 5.894.376	Bs 0	5,44%	Bs 114.714,84
12	No imputables	Bs 0	Bs 3.062.254	2,82%	Bs 59.596,80
	TOTALES:	47.155.010,00	Bs 61.245.080	100,00%	Bs 2.109.654,75

RECURSO: Dep. de maquinaria		IMPULSOR: Valor de la maquinaria			COSTO: Bs 2.352.960,75
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
2	Operaciones	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
3	Almacén Suministros XEROX	Bs 0	Bs 11.254.962	49,19%	Bs 1.157.536,70
4	Almacén Repuestos XEROX	Bs 0	Bs 5.315.534	23,23%	Bs 546.685,60
5	Almacén PARKER HANNIFIN	Bs 0	Bs 6.307.815	27,57%	Bs 648.738,46
6	Distribución	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
7	Servicio al Cliente	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
8	Control de Calidad	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
9	Servicios Generales	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
11	Administración XEROX	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
12	No imputables	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
	TOTALES:	Bs 0	22.878.311	100,00%	Bs 2.352.960,75

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE RECURSOS POR ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

RECURSO: Dep. equip. de computación		IMPULSOR: Valor de los equipos			COSTO: Bs 1.853.954,24
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	Bs 5.658.237	Bs 0	20,00%	Bs 370.790,85
2	Operaciones	Bs 3.677.854	Bs 0	13,00%	Bs 241.014,05
3	Almacén Suministros XEROX	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
4	Almacén Repuestos XEROX	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
5	Almacén PARKER HANNIFIN	Bs 1.414.559	Bs 0	5,00%	Bs 92.697,71
6	Distribución	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
7	Servicio al Cliente	Bs 4.243.678	Bs 0	15,00%	Bs 278.093,14
8	Control de Calidad	Bs 2.829.119	Bs 0	10,00%	Bs 185.395,42
9	Servicios Generales	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	Bs 10.467.739	Bs 0	37,00%	Bs 685.963,07
11	Administración XEROX	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
12	No imputables	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
	TOTALES:	Bs 28.291.187	Bs 0	100,00%	Bs 1.853.954,24

RECURSO: Dep. sistemas y programas		IMPULSOR: Valor de los programas			COSTO: Bs 705.551,00
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	Bs 3.632.630	Bs 0	12,50%	Bs 88.193,88
2	Operaciones	Bs 3.632.630	Bs 0	12,50%	Bs 88.193,88
3	Almacén Suministros XEROX	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
4	Almacén Repuestos XEROX	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
5	Almacén PARKER HANNIFIN	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
6	Distribución	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
7	Servicio al Cliente	Bs 1.816.315	Bs 0	6,25%	Bs 44.096,94
8	Control de Calidad	Bs 1.816.315	Bs 0	6,25%	Bs 44.096,94
9	Servicios Generales	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	Bs 18.163.151	Bs 0	62,50%	Bs 440.969,38
11	Administración XEROX	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
12	No imputables	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
	TOTALES:	Bs 29.061.042	Bs 0	100,00%	Bs 705.551,00

RECURSO: Dep. muebles y enseres		IMPULSOR: Valor de la mueblería			COSTO: Bs 849.164,31
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	Bs 2.621.526	Bs 0	13,00%	Bs 110.391,36
2	Operaciones	Bs 2.621.526	Bs 0	13,00%	Bs 110.391,36
3	Almacén Suministros XEROX	Bs 403.312	Bs 0	2,00%	Bs 16.983,29
4	Almacén Repuestos XEROX	Bs 403.312	Bs 0	2,00%	Bs 16.983,29
5	Almacén PARKER HANNIFIN	Bs 403.312	Bs 0	2,00%	Bs 16.983,29
6	Distribución	Bs 403.312	Bs 0	2,00%	Bs 16.983,29
7	Servicio al Cliente	Bs 403.312	Bs 0	2,00%	Bs 16.983,29
8	Control de Calidad	Bs 403.312	Bs 0	2,00%	Bs 16.983,29
9	Servicios Generales	Bs 403.312	Bs 0	2,00%	Bs 16.983,29
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	Bs 11.696.040	Bs 0	58,00%	Bs 492.515,30
11	Administración XEROX	Bs 403.312	Bs 0	2,00%	Bs 16.983,29
12	No imputables	Bs 0	Bs 0	0,00%	Bs 0,00
	TOTALES:	20.165.586	Bs 0	100,00%	Bs 849.164,31

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE RECURSOS POR ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

RECURSO: Alquiler del Almacén		IMPULSOR: Área utilizada			COSTO: Bs 29.400.000,00
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	29,57 mts²	0,00 mts²	1,98%	Bs 581.725,59
2	Operaciones	10,80 mts²	0,00 mts²	0,72%	Bs 212.466,57
3	Almacén Suministros XEROX	12,21 mts²	716,28 mts²	48,75%	Bs 14.331.538,71
4	Almacén Repuestos XEROX	54,51 mts²	191,56 mts²	16,47%	Bs 4.840.932,66
5	Almacén PARKER HANNIFIN	14,21 mts²	106,60 mts²	8,08%	Bs 2.376.511,32
6	Distribución Suministros XEROX	9,36 mts²	0,00 mts²	0,63%	Bs 184.137,69
7	Servicio al Cliente	25,99 mts²	0,00 mts²	1,74%	Bs 511.247,67
8	Control de Calidad	14,21 mts²	0,00 mts²	0,95%	Bs 279.466,32
9	Servicios Generales	10,00 mts²	54,51 mts²	4,32%	Bs 1.269.094,27
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	41,13 mts²	0,00 mts²	2,75%	Bs 809.143,50
11	Administración XEROX	17,04 mts²	0,00 mts²	1,14%	Bs 335.225,03
12	No imputables	41,04 mts²	145,44 mts²	12,48%	Bs 3.668.510,67
	TOTALES:	280,06 mts²	1.214,39 mts²	100,00%	Bs 29.400.000,00

RECURSO: Electricidad		IMPULSOR: Kwh. consumidos			COSTO: Bs 3.399.573,00
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	630,54 Kwh.	0,00 Kwh.	4,14%	Bs 140.696,79
2	Operaciones	468,54 Kwh.	0,00 Kwh.	3,08%	Bs 104.548,60
3	Almacén Suministros XEROX	0,00 Kwh.	3.618,65 Kwh.	23,75%	Bs 807.454,16
4	Almacén Repuestos XEROX	0,00 Kwh.	4.204,73 Kwh.	27,60%	Bs 938.230,28
5	Almacén PARKER HANNIFIN	765,54 Kwh.	592,54 Kwh.	8,91%	Bs 303.038,75
6	Distribución	1.521,72 Kwh.	0,00 Kwh.	9,99%	Bs 339.551,99
7	Servicio al Cliente	938,34 Kwh.	0,00 Kwh.	6,16%	Bs 209.378,35
8	Control de Calidad	588,78 Kwh.	0,00 Kwh.	3,86%	Bs 131.378,59
9	Servicios Generales	0,00 Kwh.	0,00 Kwh.	0,00%	Bs 0,00
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	645,30 Kwh.	0,00 Kwh.	4,24%	Bs 143.990,29
11	Administración XEROX	728,46 Kwh.	0,00 Kwh.	4,78%	Bs 162.546,36
12	No imputables	532,22 Kwh.	0,00 Kwh.	3,49%	Bs 118.758,85
	TOTALES:	6.819 Kwh.	8.416 Kwh.	100,00%	Bs 3.399.573,00

RECURSO: Teléfono		IMPULSOR: % Tiempo utilizado			COSTO: Bs 5.312.612,13
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	8%	0%	8,00%	Bs 425.008,97
2	Operaciones	6%	0%	6,00%	Bs 318.756,73
3	Almacén Suministros XEROX	5%	0%	5,00%	Bs 265.630,61
4	Almacén Repuestos XEROX	5%	0%	5,00%	Bs 265.630,61
5	Almacén PARKER HANNIFIN	4%	0%	4,00%	Bs 212.504,49
6	Distribución	9%	0%	9,00%	Bs 478.135,09
7	Servicio al Cliente	27%	0%	27,00%	Bs 1.434.405,28
8	Control de Calidad	2%	0%	2,00%	Bs 106.252,24
9	Servicios Generales	1%	0%	1,00%	Bs 53.126,12
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	29%	0%	29,00%	Bs 1.540.657,52
11	Administración XEROX	4%	0%	4,00%	Bs 212.504,49
12	No imputables	0%	0%	0,00%	Bs 0,00
	TOTALES:	100%	0%	100,00%	Bs 5.312.612,13

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE RECURSOS POR ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

RECURSO: Frame relay		IMPULSOR: Puntos de conexión			COSTO: Bs 2.872.680,30
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	2 pts	0 pts	22,22%	Bs 638.373,40
2	Operaciones	1 pts	0 pts	11,11%	Bs 319.186,70
3	Almacén Suministros XEROX	0 pts	0 pts	0,00%	Bs 0,00
4	Almacén Repuestos XEROX	0 pts	0 pts	0,00%	Bs 0,00
5	Almacén PARKER HANNIFIN	1 pts	0 pts	11,11%	Bs 319.186,70
6	Distribución	0 pts	0 pts	0,00%	Bs 0,00
7	Servicio al Cliente	0 pts	0 pts	0,00%	Bs 0,00
8	Control de Calidad	1 pts	0 pts	11,11%	Bs 319.186,70
9	Servicios Generales	0 pts	0 pts	0,00%	Bs 0,00
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	4 pts	0 pts	44,44%	Bs 1.276.746,80
11	Administración XEROX	0 pts	0 pts	0,00%	Bs 0,00
12	No imputables	0 pts	0 pts	0,00%	Bs 0,00
	TOTALES:	9 pts	0 pts	100,00%	Bs 2.872.680,30

RECURSO: Mantenimiento de equipos		IMPULSOR: Costo del mantenimiento			COSTO: Bs 2.632.000,00
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	Bs 133.280,50	Bs 0,00	8,86%	Bs 233.240,88
2	Operaciones	Bs 133.280,50	Bs 0,00	8,86%	Bs 233.240,88
3	Almacén Suministros XEROX	Bs 0,00	Bs 182.967,50	12,17%	Bs 320.193,13
4	Almacén Repuestos XEROX	Bs 0,00	Bs 48.567,50	3,23%	Bs 84.993,13
5	Almacén PARKER HANNIFIN	Bs 0,00	Bs 106.167,50	7,06%	Bs 185.793,13
6	Distribución	Bs 133.280,50	Bs 0,00	8,86%	Bs 233.240,88
7	Servicio al Cliente	Bs 249.947,50	Bs 0,00	16,62%	Bs 437.408,13
8	Control de Calidad	Bs 249.947,50	Bs 0,00	16,62%	Bs 437.408,13
9	Servicios Generales	Bs 0,00	Bs 0,00	0,00%	Bs 0,00
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	Bs 133.280,50	Bs 0,00	8,86%	Bs 233.240,88
11	Administración XEROX	Bs 133.280,50	Bs 0,00	8,86%	Bs 233.240,88
12	No imputables	Bs 0,00	Bs 0,00	0,00%	Bs 0,00
	TOTALES:	Bs 1.166.297,50	Bs 337.702,50	100,00%	Bs 2.632.000,00

RECURSO: Vigilancia y Seguridad		IMPULSOR: Área vigilada			COSTO: Bs 14.700.000,00
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	29,57 mts²	0,00 mts²	1,98%	Bs 290.862,79
2	Operaciones	10,80 mts²	0,00 mts²	0,72%	Bs 106.233,28
3	Almacén Suministros XEROX	12,21 mts²	716,28 mts²	48,75%	Bs 7.165.769,36
4	Almacén Repuestos XEROX	54,51 mts²	191,56 mts²	16,47%	Bs 2.420.466,33
5	Almacén PARKER HANNIFIN	14,21 mts²	106,60 mts²	8,08%	Bs 1.188.255,66
6	Distribución	9,36 mts²	0,00 mts²	0,63%	Bs 92.068,85
7	Servicio al Cliente	25,99 mts²	0,00 mts²	1,74%	Bs 255.623,84
8	Control de Calidad	14,21 mts²	0,00 mts²	0,95%	Bs 139.733,16
9	Servicios Generales	10,00 mts²	54,51 mts²	4,32%	Bs 634.547,14
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	41,13 mts²	0,00 mts²	2,75%	Bs 404.571,75
11	Administración XEROX	17,04 mts²	0,00 mts²	1,14%	Bs 167.612,51
12	No imputables	41,04 mts²	145,44 mts²	12,48%	Bs 1.834.255,34
	TOTALES:	280,06 mts²	1.214,39 mts²	100,00%	Bs 14.700.000,00

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE RECURSOS POR ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

RECURSO: Seguros de mercancía		IMPULSOR: Valor de la mercancía			COSTO: Bs 8.400.000,00
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	$11.500,00	$0,00	0,09%	Bs 7.634,72
2	Operaciones	$4.500,00	$0,00	0,04%	Bs 2.987,50
3	Almacén Suministros XEROX	$75.000,00	$3.805.600,00	30,67%	Bs 2.576.287,56
4	Almacén Repuestos XEROX	$55.000,00	$5.587.412,00	44,59%	Bs 3.745.935,13
5	Almacén PARKER HANNIFIN	$55.000,00	$2.987.456,00	24,05%	Bs 2.019.853,00
6	Distribución	$30.000,00	$0,00	0,24%	Bs 19.916,67
7	Servicio al Cliente	$12.000,00	$0,00	0,09%	Bs 7.966,67
8	Control de Calidad	$15.500,00	$0,00	0,12%	Bs 10.290,28
9	Servicios Generales	$2.500,00	$0,00	0,02%	Bs 1.659,72
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	$4.500,00	$0,00	0,04%	Bs 2.987,50
11	Administración XEROX	$6.750,00	$0,00	0,05%	Bs 4.481,25
12	No imputables	$0,00	$0,00	0,00%	Bs 0,00
	TOTALES:	$272.250,00	$12.380.468,00	100,00%	Bs 8.400.000,00

RECURSO: H.C.M..		IMPULSOR: Número del personal			COSTO: Bs 3.500.000,00
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	1 pers	0 pers	2,86%	Bs 100.000,00
2	Operaciones	1 pers	0 pers	2,86%	Bs 100.000,00
3	Almacén Suministros XEROX	2 pers	3 pers	14,29%	Bs 500.000,00
4	Almacén Repuestos XEROX	0 pers	5 pers	14,29%	Bs 500.000,00
5	Almacén PARKER HANNIFIN	1 pers	2 pers	8,57%	Bs 300.000,00
6	Distribución	2 pers	0 pers	5,71%	Bs 200.000,00
7	Servicio al Cliente	3 pers	0 pers	8,57%	Bs 300.000,00
8	Control de Calidad	2 pers	0 pers	5,71%	Bs 200.000,00
9	Servicios Generales	0 pers	3 pers	8,57%	Bs 300.000,00
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	7 pers	0 pers	20,00%	Bs 700.000,00
11	Administración XEROX	3 pers	0 pers	8,57%	Bs 300.000,00
12	No imputables	0 pers	0 pers	0,00%	Bs 0,00
	TOTALES:	22 pers	13 pers	100,00%	Bs 3.500.000,00

RECURSO: Impuestos Municipales		IMPULSOR: Área utilizada			COSTO: Bs 8.750.000,00
Nº	CENTRO DE COSTOS	OFICINA	ALMACÉN	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Dirección General	29,57 mts²	0,00 mts²	1,98%	Bs 173.132,62
2	Operaciones	10,80 mts²	0,00 mts²	0,72%	Bs 63.234,10
3	Almacén Suministros XEROX	12,21 mts²	716,28 mts²	48,75%	Bs 4.265.338,90
4	Almacén Repuestos XEROX	54,51 mts²	191,56 mts²	16,47%	Bs 1.440.753,77
5	Almacén PARKER HANNIFIN	14,21 mts²	106,60 mts²	8,08%	Bs 707.295,04
6	Distribución	9,36 mts²	0,00 mts²	0,63%	Bs 54.802,88
7	Servicio al Cliente	25,99 mts²	0,00 mts²	1,74%	Bs 152.157,05
8	Control de Calidad	14,21 mts²	0,00 mts²	0,95%	Bs 83.174,50
9	Servicios Generales	10,00 mts²	54,51 mts²	4,32%	Bs 377.706,63
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	41,13 mts²	0,00 mts²	2,75%	Bs 240.816,52
11	Administración XEROX	17,04 mts²	0,00 mts²	1,14%	Bs 99.769,35
12	No imputables	41,04 mts²	145,44 mts²	12,48%	Bs 1.091.818,65
	TOTALES:	280,06 mts²	1.214,39 mts²	100,00%	Bs 8.750.000,00

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE RECURSOS POR ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

Nº	CENTRO DE COSTOS	COSTO TOTAL	TIPO	
1	Dirección General	Bs 19.828.600,00	Estratégico	Bs 27.369.193,47
2	Operaciones	Bs 7.540.593,47	Estratégico	
3	Almacén Suministros XEROX	Bs 39.667.459,57	Principal	Bs 86.227.338,63
4	Almacén Repuestos XEROX	Bs 25.478.773,00	Principal	
5	Almacén PARKER HANNIFIN	Bs 15.252.413,89	Principal	
6	Distribución	Bs 5.828.692,17	Principal	
7	Servicio al Cliente	Bs 7.763.808,92	Apoyo	Bs 46.416.577,96
8	Control de Calidad	Bs 6.223.761,65	Apoyo	
9	Servicios Generales	Bs 6.004.634,57	Apoyo	
10	Administración, Finanzas y RR.HH..	Bs 21.230.561,09	Apoyo	
11	Administración XEROX	Bs 5.193.811,74	Apoyo	
12	No imputables	Bs 6.772.940,31	Ineficiencias	

Bs 166.786.050,38

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS DEPARTAMENTOS DE APOYO

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

UNIDAD: Dirección General	IMPULSOR: Número de observaciones		COSTO: Bs 19.828.600,00
Nº ACTIVIDADES	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**	**COSTO ASIGNADO**
1 **Revisión de los resultados de auditorías internas** + Exposición de Hallazgos + Aplicación de Objetivos y Alcances + Acciones correctivas y preventivas + Recomendaciones para la mejora	38	38,10%	Bs 7.554.696,60
2 **Contratación de nuevos clientes** + Levantamiento de data general de clientes potenciales + Visita a instalaciones del cliente + Determinación de requerimientos y alcance de los servicios + Preparación de ofertas de servicios o propuestas de negocios + Reuniones de negociación	20	19,91%	Bs 3.947.874,26
3 **Medición de la satisfacción al cliente** + Reuniones con los jefes de cada área + Medir la gestión realizada en un período específico + Evaluar los resultados de la operación + Reuniones con los clientes	25	25,08%	Bs 4.973.012,88
4 **Revisión de reclamos** + Recibir los reportes sobre quejas, devoluciones y rechazos de los productos + Establecer las acciones y medidas pertinentes para la resolución de los casos	8	8,15%	Bs 1.616.030,90
5 **Presentación de los resultados a los socios** + Elaborar los resultados de la gestión de la compañía + Reuniones con los potenciales socios	6	5,86%	Bs 1.161.955,96
6 **Otras** No estaba, en el baño, almorzando, etc.	3	2,90%	Bs 575.029,40
TOTALES:	100	100,00%	Bs 19.828.600,00

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS DEPARTAMENTOS DE APOYO

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

UNIDAD: Operaciones	IMPULSOR: Número de observaciones		COSTO: Bs 7.540.593,47
Nº ACTIVIDADES	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**	**COSTO ASIGNADO**
1 **Control de gestión** + Elaboración informes de gestión (área operativa) + Revisión y análisis de indicadores de gestión por clientes + Evaluación de resultados de inventarios cíclicos + Evaluación de encuestas de satisfacción al cliente + Participación en reuniones de trabajo con los clientes + Establecimiento y seguimiento de planes de acción + Análisis de resultados de auditoría internas y externas + Elaboración y seguimiento del presupuesto de operaciones	41,26	41,26%	Bs 3.111.248,87
2 **Contratación con nuevos clientes** + Levantamiento de la data general de los clientes potenciales + Visita a instalaciones del cliente + Determinación de requerimientos y alcance de servicios + Preparación de ofertas de servicio o propuestas de negocio + Participación en reuniones de negociación	30	29,51%	Bs 2.225.229,13
3 **Supervisión** + Evaluación a los jefes de almacén + Gestionar los recursos necesarios para apoyar las operaciones + Análisis y autorización de presupuestos para el mant. de infraestructura + Seguimiento de los procesos operativos	20	19,91%	Bs 1.501.332,16
4 **Seguridad** + Supervisión del cumplimiento de los procedimientos de seguridad + Participación en reuniones del comité de seguridad de Expotran	3	2,50%	Bs 188.514,84
5 **Otras** No estaba, en el baño, almorzando, etc.	6,82	6,82%	Bs 514.268,47
TOTALES:	100	100,00%	Bs 7.540.593,47

UNIDAD: Servicio al Cliente	IMPULSOR: Número de observaciones		COSTO: Bs 7.763.808,92
Nº ACTIVIDADES	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**	**COSTO ASIGNADO**
1 **Confirmación de órdenes de despacho** + Verifica los datos del cliente: dirección y horarios de trabajo + Verifica mercancía a despachar vs. solicitado + Ejecución de la auditoría + Informa tiempo estimado de entrega + Verifica que tipo de vehículo puede acceder a su instalación + Verifica instalaciones del cliente para de pedidos grandes	29,93	29,93%	Bs 2.323.708,01
2 **Coordinación de Mudanzas** + Verifica datos del cliente: horario de trabajo y dirección + Verifica que día el cliente requiere que se realice la mudanza + Verifica instalaciones del cliente	20	20,39%	Bs 1.583.040,64
3 **Verificación de pedidos entregados** + Confirma con el cliente la recepción del material + En caso de haber algún problema informa al supervisor	45	44,58%	Bs 3.461.106,02
4 **Otras** No estaba, en el baño, almorzando, etc.	5,1	5,10%	Bs 395.954,25
TOTALES:	100	100,00%	Bs 7.763.808,92

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS DEPARTAMENTOS DE APOYO

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

UNIDAD: Control de Calidad	IMPULSOR: Número de observaciones		COSTO: Bs 6.223.761,65
Nº ACTIVIDADES	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**	**COSTO ASIGNADO**
1 **Auditorías internas** + Elaboración de cronograma + Elaboración de objetivos, alcance y criterios de la auditoría + Ejecución de la auditoría + Revisión documental + Generación de información y realización de informe + Presentación de acciones correctivas y preventivas	6,92	6,92%	Bs 430.684,31
2 **Control de Inventarios** + Imprime información del inventario existente en el sistema + Verifica información del sistema vs. existente en almacén + Imprime y archiva los resultados del inventario cíclico + En caso de faltante o sobrante notifica al Jefe del Almacén	43	43,28%	Bs 2.693.644,04
3 **Control de Despachos** + Verifica mercancía despachada vs. la indicada en la factura + Anota los datos del transportistas + Archiva todos los datos obtenidos durante el despacho	6	6,30%	Bs 392.096,98
4 **Control de los procesos internos** + Inspecciones de S.O.L. (seguridad, orden y limpieza) + Revisión de indicadores de Gestión + Control de cambios del Sistema de Gestión de la Calidad	12	11,52%	Bs 716.977,34
5 **Supervisión** + Supervisión del personal que reporta a Gestión de Calidad + Asignación de recursos para las actividades de este personal	4	4,12%	Bs 256.418,98
6 **Estandarización de documentos** + Normalizar documentos + Asignación de códigos de Documentos + Control de distribución de la copia de documentos	22	21,66%	Bs 1.348.066,77
7 **Otras** No estaba, en el baño, almorzando, etc.	6,2	6,20%	Bs 385.873,22
TOTALES:	100	100,00%	Bs 6.223.761,65

UNIDAD: Servicios Generales	IMPULSOR: Número de observaciones		COSTO: Bs 6.004.634,57
Nº ACTIVIDADES	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**	**COSTO ASIGNADO**
1 **Limpieza** + Limpieza de las oficinas + Limpieza de las áreas comunes de la empresa + Limpieza del almacén	77,11	77,11%	Bs 4.630.173,71
2 **Reparaciones** + Reparaciones Generales (pintar instalaciones, cambiar bombillos, etc.) + Medir la gestión realizada en un período específico	20	19,74%	Bs 1.185.314,86
3 **Auditorías de S.O.L..** + Verificar la seguridad, orden y limpieza del almacén + Establecer medidas correctivas y preventivas en ese ámbito	2	1,50%	Bs 90.069,52
4 **Otras** No estaba, en el baño, almorzando, etc.	1,65	1,65%	Bs 99.076,47
TOTALES:	100	100,00%	Bs 6.004.634,57

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS DEPARTAMENTOS DE APOYO

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

UNIDAD: Administración	IMPULSOR: Número de observaciones		COSTO: Bs 21.230.561,09
Nº ACTIVIDADES	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**	**COSTO ASIGNADO**
1 **Cuentas por Pagar** + Procesamiento de facturas proveedores + Contabilización de documentos + Realización de emisión de cheques + Entrega de pagos a proveedores + Procesamiento de cheques	105	26,72%	Bs 5.672.287,31
2 **Facturación** + Realización de facturas + Contabilización de documentos	95	24,17%	Bs 5.132.069,47
3 **Cobranza** + Análisis del crédito + Procesamiento del cobro + Contabilización de documentos	69	17,56%	Bs 3.727.503,09
4 **Tesorería** + Análisis del flujo de efectivo + Manejo del efectivo y banco + Realización de la disponibilidad semanal + Estimaciones de caja semanales + Análisis de inversiones en instrumentos financieros + Realización de libro de banco + Conciliación bancaria + Análisis de las cuentas por Pagar	19	4,83%	Bs 1.026.413,89
5 **Finanzas** + Realización y entrega de reportes financieros + Realización del presupuesto anual + Seguimiento y análisis del presupuesto + Análisis de los indicadores financieros	20	5,09%	Bs 1.080.435,68
6 **Obligaciones Empresariales** + Cálculo y pago del IVA + Cálculo y pago de las retenciones a terceros + Cálculo y pago de los impuestos municipales	43	10,94%	Bs 2.322.936,71
7 **Auditorías** + Realización de auditorías internas y externas + Emisión de informe de auditoría	4	1,02%	Bs 216.087,14
8 **Seguros** + Análisis de pólizas de seguros + Trámites de fianzas, seguros y reclamos + Seguimiento y análisis de reclamos	5	1,27%	Bs 270.108,92
9 **Nómina** + Envío de documentos para realización de nómina + Procesamiento de la nómina + Pago de nómina + Contabilización de documentos	19	4,83%	Bs 1.026.413,89

Bs 20.474.256,11

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS DEPARTAMENTOS DE APOYO

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

10	**Reclutamiento** + Búsqueda de personal + Análisis de los CV + Realización de las pruebas al personal a ser seleccionado + Verificación de datos	1	0,25%	Bs 54.021,78
11	**Selección** + Entrevistas al personal + Escogencia del personal + Llenado de formatos para formalizar ingreso del personal	1	0,25%	Bs 54.021,78
12	**Adiestramiento** + Realización del plan de adiestramiento + Selección del personal a ser adiestrado + Búsqueda de cursos inhouse o externos + Contratación del curso o programa	1	0,25%	Bs 54.021,78
13	**Políticas Salariales** + Realización de políticas salariales + Investigación y análisis de la estructura salarial	2	0,51%	Bs 108.043,57
14	**Otras** No estaba, en el baño, almorzando, etc.	9	2,29%	Bs 486.196,06
	TOTALES:	393	100,00%	Bs 21.230.561,09

UNIDAD: Administración Almacén	IMPULSOR: Número de observaciones		COSTO: Bs 5.193.811,74

Nº	ACTIVIDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	**Recepción y Clasificación de documentos** + Revisión de documentos en físico contra relación de entregas + Validar los documentos recibidos que tengan la firma y sello correspondiente + Determinar los documentos en condición de devueltos por el cliente + Comprobar la recepción de los pago recibidos de los cliente (facturas C.O.D.) + Validar en la hoja de ruta su aprobación para su posterior confirmación en sistema	40,13	40,13%	Bs 2.084.276,65
2	**Confirmación de documentos** + Confirmar en sistema AHORA de XEROX DE VZLA todos los registro recibidos + Validar su efectiva confirmación	11	11,39%	Bs 591.575,16
3	**Enviar las facturas (cobranza y XBS)** + Enviar listados ordenados y clasificados por zonas de cobro y por cobrador de todas las facturas. + Enviar listado ordenados de documentos para el dpto. de XBS y Archivo de XEROX + Actualización de registros en los archivos de la DATA.	14	13,99%	Bs 726.614,26
4	**Atender las Devoluciones** + Recepción y notificación de las devoluciones + Analizar el motivo de la devolución + Consultar al ejecutivo de ventas de Xerox el motivo de la devolución + Ingresar el caso en el control de Devoluciones	26	26,13%	Bs 1.357.143,01
5	**Otras** No estaba, en el baño, almorzando, etc.	8,36	8,36%	Bs 434.202,66
	TOTALES:	100	100,00%	Bs 5.193.811,74

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS DEPARTAMENTOS PRINCIPALES

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

UNIDAD: Almacén Papel & Suministros XEROX + Distribución	IMPULSOR: Número de observaciones	COSTO: Bs 45.496.151,74

Nº	ACTIVIDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	**Recepción de la mercancía** + Recepción y confirmación de la orden de llegada + Selección de las zonas donde se ubicará la mercancía + Recepción y validación del transporte + Recepción y verificación de la mercancía + Descarga de la mercancía + Ubicación en la zona de pre-almacenamiento	32	31,56%	Bs 14.357.149,78
2	**Almacenaje de la mercancía** + Elaboración de los picking de entrada al almacén + Traslado de la mercancía a la ubicación asignada + Ubicación de la mercancía en los racks de almacenamiento	5	5,42%	Bs 2.465.644,86
3	**Gestión de pedidos** + Recepción de la orden de despacho + Consolida las órdenes de despacho por zonas + Elaboración de la ruta y selección del vehículo adecuado + Confirmación de la ruta con las compañías de transporte + Recolección de la mercancía + Elaboración de los documentos para entregar la mercancía + Ubicación de la mercancía en la zona de pre-despacho	54	53,79%	Bs 24.474.482,19
4	**Despacho y Distribución** + Traslado de la mercancía a la zona de despacho + Recepción de los vehículos de transporte contratados + Verificación de la mercancía a despachar + Carga de la mercancía en los vehículos de transporte + Despacho de la mercancía	8	8,25%	Bs 3.753.057,21
5	**Otras** No estaba, en el baño, almorzando, etc.	1	0,98%	Bs 445.817,71
	TOTALES:	100	100,00%	Bs 45.496.151,74

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS DEPARTAMENTOS PRINCIPALES

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

UNIDAD: Almacén Repuestos XEROX	IMPULSOR: Número de observaciones	COSTO: Bs 25.478.773,00

Nº	ACTIVIDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	**Recepción de la mercancía** + Recepción y confirmación de la orden de llegada + Selección de las zonas donde se ubicará la mercancía + Recepción y validación del transporte + Recepción y verificación de la mercancía + Descarga de la mercancía + Ubicación en la zona de pre-almacenamiento	9	9,22%	Bs 2.348.907,98
2	**Almacenaje de la mercancía** + Elaboración de los picking de entrada al almacén + Traslado de la mercancía a la ubicación asignada + Ubicación de la mercancía en los racks de almacenamiento + Ingresa en el sistema la ubicación final de la mercancía	20	19,74%	Bs 5.029.006,89
3	**Gestión de pedidos** + Recepción de la orden de despacho + Consolida las órdenes de despacho por zonas + Elaboración de la ruta y selección del vehículo adecuado + Confirmación de la ruta con las compañías de transporte + Recolección de la mercancía + Elaboración de los documentos para entregar la mercancía + Ubicación de la mercancía en la zona de pre-despacho	58	57,91%	Bs 14.755.829,74
4	**Despacho y Distribución** + Traslado de la mercancía a la zona de despacho + Recepción de los vehículos de transporte contratados + Verificación de la mercancía a despachar + Carga de la mercancía en los vehículos de transporte + Despacho de la mercancía	12	12,15%	Bs 3.095.361,38
5	**Otras** No estaba, en el baño, almorzando, etc.	1	0,98%	Bs 249.667,01
	TOTALES:	100	100,00%	Bs 25.478.773,00

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

PRORRATEO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS DEPARTAMENTOS PRINCIPALES

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

UNIDAD: Almacén PARKER HANNIFIN	IMPULSOR: Número de observaciones	COSTO: Bs 15.252.413,89

Nº	ACTIVIDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	**Recepción de la mercancía** + Recepción y confirmación de la orden de llegada + Selección de las zonas donde se ubicará la mercancía + Recepción y validación del transporte + Recepción y verificación de la mercancía + Descarga de la mercancía + Ubicación en la zona de pre-almacenamiento	39	30,71%	Bs 4.683.812,14
2	**Almacenaje de la mercancía** + Elaboración de los picking de entrada al almacén + Traslado de la mercancía a la ubicación asignada + Ubicación de la mercancía en los racks de almacenamiento + Ingresa en el sistema la ubicación final de la mercancía	25	19,69%	Bs 3.002.443,68
3	**Gestión de pedidos** + Recepción de la orden de despacho + Consolida las órdenes de despacho por zonas + Elaboración de la ruta y selección del vehículo adecuado + Confirmación de la ruta con las compañías de transporte + Recolección de la mercancía + Elaboración de los documentos para entregar la mercancía + Ubicación de la mercancía en la zona de pre-despacho	50	39,37%	Bs 6.004.887,36
4	**Despacho y Distribución** + Traslado de la mercancía a la zona de despacho + Recepción de los vehículos de transporte contratados + Verificación de la mercancía a despachar + Carga de la mercancía en los vehículos de transporte + Despacho de la mercancía	10	7,87%	Bs 1.200.977,47
5	**Otras** No estaba, en el baño, almorzando, etc.	3	2,36%	Bs 360.293,24
	TOTALES:	127	100,00%	Bs 15.252.413,89

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

ACTIVIDAD DE APOYO: Revisión de los resultados de auditorías internas		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 7.554.696,60
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	9	25,00%	Bs 1.888.674,15
2	Almacenaje de la mercancía	9	25,00%	Bs 1.888.674,15
3	Gestión de pedidos	9	25,00%	Bs 1.888.674,15
4	Despacho y Distribución	9	25,00%	Bs 1.888.674,15
		36	100,00%	Bs 7.554.696,60

ACTIVIDAD DE APOYO: Contratación de nuevos clientes		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 3.947.874,26
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	7	25,00%	Bs 986.968,56
2	Almacenaje de la mercancía	7	25,00%	Bs 986.968,56
3	Gestión de pedidos	7	25,00%	Bs 986.968,56
4	Despacho y Distribución	7	25,00%	Bs 986.968,56
		28	100,00%	Bs 3.947.874,26

ACTIVIDAD DE APOYO: Medición de la satisfacción al cliente		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 4.973.012,88
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	10	25,00%	Bs 1.243.253,22
2	Almacenaje de la mercancía	10	25,00%	Bs 1.243.253,22
3	Gestión de pedidos	10	25,00%	Bs 1.243.253,22
4	Despacho y Distribución	10	25,00%	Bs 1.243.253,22
		40	100,00%	Bs 4.973.012,88

ACTIVIDAD DE APOYO: Revisión de reclamos		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 1.616.030,90
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	10	27,78%	Bs 448.897,47
2	Almacenaje de la mercancía	8	22,22%	Bs 359.117,98
3	Gestión de pedidos	8	22,22%	Bs 359.117,98
4	Despacho y Distribución	10	27,78%	Bs 448.897,47
		36	100,00%	Bs 1.616.030,90

ACTIVIDAD DE APOYO: Presentación de los resultados a los socios		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 1.161.955,96
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	5	25,00%	Bs 290.488,99
2	Almacenaje de la mercancía	5	25,00%	Bs 290.488,99
3	Gestión de pedidos	5	25,00%	Bs 290.488,99
4	Despacho y Distribución	5	25,00%	Bs 290.488,99
		20	100,00%	Bs 1.161.955,96

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

ALMACÉN: BOLEÍTA MES: MARZO AÑO: 2003

ACTIVIDAD DE APOYO: Control de gestión		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 3.111.248,87
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	10	25,00%	Bs 777.812,22
2	Almacenaje de la mercaucía	10	25,00%	Bs 777.812,22
3	Gestión de pedidos	10	25,00%	Bs 777.812,22
4	Despacho y Distribución	10	25,00%	Bs 777.812,22
		40	100,00%	Bs 3.111.248,87

ACTIVIDAD DE APOYO: Contratación con nuevos clientes		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 2.225.229,13
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	7	25,00%	Bs 556.307,28
2	Almacenaje de la mercancía	7	25,00%	Bs 556.307,28
3	Gestión de pedidos	7	25,00%	Bs 556.307,28
4	Despacho y Distribución	7	25,00%	Bs 556.307,28
		28	100,00%	Bs 2.225.229,13

ACTIVIDAD DE APOYO: Supervisión general		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 1.501.332,16
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	8	25,00%	Bs 375.333,04
2	Almacenaje de la mercancía	8	25,00%	Bs 375.333,04
3	Gestión de pedidos	8	25,00%	Bs 375.333,04
4	Despacho y Distribución	8	25,00%	Bs 375.333,04
		32	100,00%	Bs 1.501.332,16

ACTIVIDAD DE APOYO: Gestión de seguridad		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 188.514,84
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	9	25,00%	Bs 47.128,71
2	Almacenaje de la mercancía	9	25,00%	Bs 47.128,71
3	Gestión de pedidos	9	25,00%	Bs 47.128,71
4	Despacho y Distribución	9	25,00%	Bs 47.128,71
		36	100,00%	Bs 188.514,84

ACTIVIDAD DE APOYO: Confirmación de órdenes de despacho		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 2.323.708,01
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	2	7,14%	Bs 165.979,14
2	Almacenaje de la mercancía	6	21,43%	Bs 497.937,43
3	Gestión de pedidos	10	35,71%	Bs 829.895,72
4	Despacho y Distribución	10	35,71%	Bs 829.895,72
		28	100,00%	Bs 2.323.708,01

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

ALMACÉN: BOLEÍTA MES: MARZO AÑO: 2003

ACTIVIDAD DE APOYO: Coordinación de Mudanzas		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 1.583.040,64
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	0	0,00%	Bs 0,00
2	Almacenaje de la mercancía	5	25,00%	Bs 395.760,16
3	Gestión de pedidos	5	25,00%	Bs 395.760,16
4	Despacho y Distribución	10	50,00%	Bs 791.520,32
		20	100,00%	Bs 1.583.040,64

ACTIVIDAD DE APOYO: Verificación de pedidos entregados		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 3.461.106,02
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	3	9,38%	Bs 324.478,69
2	Almacenaje de la mercancía	9	28,13%	Bs 973.436,07
3	Gestión de pedidos	10	31,25%	Bs 1.081.595,63
4	Despacho y Distribución	10	31,25%	Bs 1.081.595,63
		32	100,00%	Bs 3.461.106,02

ACTIVIDAD DE APOYO: Auditorías internas		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 430.684,31
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	10	28,57%	Bs 123.052,66
2	Almacenaje de la mercancía	8	22,86%	Bs 98.442,13
3	Gestión de pedidos	7	20,00%	Bs 86.136,86
4	Despacho y Distribución	10	28,57%	Bs 123.052,66
		35	100,00%	Bs 430.684,31

ACTIVIDAD DE APOYO: Control de inventarios		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 2.693.644,04
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	0	0,00%	Bs 0,00
2	Almacenaje de la mercancía	10	100,00%	Bs 2.693.644,04
3	Gestión de pedidos	0	0,00%	Bs 0,00
4	Despacho y Distribución	0	0,00%	Bs 0,00
		10	100,00%	Bs 2.693.644,04

ACTIVIDAD DE APOYO: Control de despachos		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 392.096,98
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	0	0,00%	Bs 0,00
2	Almacenaje de la mercancía	0	0,00%	Bs 0,00
3	Gestión de pedidos	0	0,00%	Bs 0,00
4	Despacho y Distribución	10	100,00%	Bs 392.096,98
		10	100,00%	Bs 392.096,98

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

ACTIVIDAD DE APOYO: Control de procesos internos		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 716.977,34
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	10	27,03%	Bs 193.777,66
2	Almacenaje de la mercancía	10	27,03%	Bs 193.777,66
3	Gestión de pedidos	7	18,92%	Bs 135.644,36
4	Despacho y Distribución	10	27,03%	Bs 193.777,66
		37	100,00%	Bs 716.977,34

ACTIVIDAD DE APOYO: Supervisión del personal de calidad		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 256.418,98
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	8	26,67%	Bs 68.378,39
2	Almacenaje de la mercancía	8	26,67%	Bs 68.378,39
3	Gestión de pedidos	7	23,33%	Bs 59.831,10
4	Despacho y Distribución	7	23,33%	Bs 59.831,10
		30	100,00%	Bs 256.418,98

ACTIVIDAD DE APOYO: Estandarización de documentos		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 1.348.066,77
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	0	0,00%	Bs 0,00
2	Almacenaje de la mercancía	8	32,00%	Bs 431.381,37
3	Gestión de pedidos	7	28,00%	Bs 377.458,70
4	Despacho y Distribución	10	40,00%	Bs 539.226,71
		25	100,00%	Bs 1.348.066,77

ACTIVIDAD DE APOYO: Limpieza		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 4.630.173,71
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	7	20,00%	Bs 926.034,74
2	Almacenaje de la mercancía	10	28,57%	Bs 1.322.906,78
3	Gestión de pedidos	8	22,86%	Bs 1.058.325,42
4	Despacho y Distribución	10	28,57%	Bs 1.322.906,78
		35	100,00%	Bs 4.630.173,71

ACTIVIDAD DE APOYO: Reparaciones		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 1.185.314,86
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	10	25,00%	Bs 296.328,72
2	Almacenaje de la mercancía	10	25,00%	Bs 296.328,72
3	Gestión de pedidos	10	25,00%	Bs 296.328,72
4	Despacho y Distribución	10	25,00%	Bs 296.328,72
		40	100,00%	Bs 1.185.314,86

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

ACTIVIDAD DE APOYO: Auditorías de S.O.L.		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 90.069,52
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	10	25,00%	Bs 22.517,38
2	Almacenaje de la mercancía	10	25,00%	Bs 22.517,38
3	Gestión de pedidos	10	25,00%	Bs 22.517,38
4	Despacho y Distribución	10	25,00%	Bs 22.517,38
		40	100,00%	Bs 90.069,52

ACTIVIDAD DE APOYO: Cuentas por pagar		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 5.672.287,31
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	4	22,22%	Bs 1.260.508,29
2	Almacenaje de la mercancía	3	16,67%	Bs 945.381,22
3	Gestión de pedidos	4	22,22%	Bs 1.260.508,29
4	Despacho y Distribución	7	38,89%	Bs 2.205.889,51
		18	100,00%	Bs 5.672.287,31

ACTIVIDAD DE APOYO: Facturación		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 5.132.069,47
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	4	21,05%	Bs 1.080.435,68
2	Almacenaje de la mercancía	4	21,05%	Bs 1.080.435,68
3	Gestión de pedidos	4	21,05%	Bs 1.080.435,68
4	Despacho y Distribución	7	36,84%	Bs 1.890.762,44
		19	100,00%	Bs 5.132.069,47

ACTIVIDAD DE APOYO: Cobranza		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 3.727.503,09
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	7	25,00%	Bs 931.875,77
2	Almacenaje de la mercancía	7	25,00%	Bs 931.875,77
3	Gestión de pedidos	7	25,00%	Bs 931.875,77
4	Despacho y Distribución	7	25,00%	Bs 931.875,77
		28	100,00%	Bs 3.727.503,09

ACTIVIDAD DE APOYO: Tesorería		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 1.026.413,89
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	4	25,00%	Bs 256.603,47
2	Almacenaje de la mercancía	4	25,00%	Bs 256.603,47
3	Gestión de pedidos	4	25,00%	Bs 256.603,47
4	Despacho y Distribución	4	25,00%	Bs 256.603,47
		16	100,00%	Bs 1.026.413,89

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

ALMACÉN: BOLEÍTA MES: MARZO AÑO: 2003

ACTIVIDAD DE APOYO: Finanzas		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 1.080.435,68
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	8	25,00%	Bs 270.108,92
2	Almacenaje de la mercancía	8	25,00%	Bs 270.108,92
3	Gestión de pedidos	8	25,00%	Bs 270.108,92
4	Despacho y Distribución	8	25,00%	Bs 270.108,92
		32	100,00%	Bs 1.080.435,68

ACTIVIDAD DE APOYO: Obligaciones empresariales		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 2.322.936,71
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	6	25,00%	Bs 580.734,18
2	Almacenaje de la mercancía	6	25,00%	Bs 580.734,18
3	Gestión de pedidos	6	25,00%	Bs 580.734,18
4	Despacho y Distribución	6	25,00%	Bs 580.734,18
		24	100,00%	Bs 2.322.936,71

ACTIVIDAD DE APOYO: Auditorías de administración		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 216.087,14
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	6	25,00%	Bs 54.021,78
2	Almacenaje de la mercancía	6	25,00%	Bs 54.021,78
3	Gestión de pedidos	6	25,00%	Bs 54.021,78
4	Despacho y Distribución	6	25,00%	Bs 54.021,78
		24	100,00%	Bs 216.087,14

ACTIVIDAD DE APOYO: Seguros		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 270.108,92
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	7	24,14%	Bs 65.198,70
2	Almacenaje de la mercancía	7	24,14%	Bs 65.198,70
3	Gestión de pedidos	7	24,14%	Bs 65.198,70
4	Despacho y Distribución	8	27,59%	Bs 74.512,81
		29	100,00%	Bs 270.108,92

ACTIVIDAD DE APOYO: Nómina		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 1.026.413,89
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	7	25,00%	Bs 256.603,47
2	Almacenaje de la mercancía	7	25,00%	Bs 256.603,47
3	Gestión de pedidos	7	25,00%	Bs 256.603,47
4	Despacho y Distribución	7	25,00%	Bs 256.603,47
		28	100,00%	Bs 1.026.413,89

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

ACTIVIDAD DE APOYO: Selección, Reclutamiento y Adiestramiento		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 162.065,35
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	7	25,00%	Bs 40.516,34
2	Almacenaje de la mercancía	7	25,00%	Bs 40.516,34
3	Gestión de pedidos	7	25,00%	Bs 40.516,34
4	Despacho y Distribución	7	25,00%	Bs 40.516,34
		28	100,00%	Bs 162.065,35

ACTIVIDAD DE APOYO: Políticas salariales		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 108.043,57
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	7	25,00%	Bs 27.010,89
2	Almacenaje de la mercancía	7	25,00%	Bs 27.010,89
3	Gestión de pedidos	7	25,00%	Bs 27.010,89
4	Despacho y Distribución	7	25,00%	Bs 27.010,89
		28	100,00%	Bs 108.043,57

ACTIVIDAD DE APOYO: Recepción y clasificación de documentos		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 2.084.276,65
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	5	21,74%	Bs 453.103,62
2	Almacenaje de la mercancía	0	0,00%	Bs 0,00
3	Gestión de pedidos	8	34,78%	Bs 724.965,79
4	Despacho y Distribución	10	43,48%	Bs 906.207,24
		23	100,00%	Bs 2.084.276,65

ACTIVIDAD DE APOYO: Confirmación de documentos		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 591.575,16
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	10	28,57%	Bs 169.021,47
2	Almacenaje de la mercancía	10	28,57%	Bs 169.021,47
3	Gestión de pedidos	5	14,29%	Bs 84.510,74
4	Despacho y Distribución	10	28,57%	Bs 169.021,47
		35	100,00%	Bs 591.575,16

ACTIVIDAD DE APOYO: Enviar las facturas (cobranza y XBS)		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 726.614,26
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	0	0,00%	Bs 0,00
2	Almacenaje de la mercancía	0	0,00%	Bs 0,00
3	Gestión de pedidos	7	41,18%	Bs 299.194,11
4	Despacho y Distribución	10	58,82%	Bs 427.420,15
		17	100,00%	Bs 726.614,26

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

ALMACÉN: BOLEÍTA **MES: MARZO** **AÑO: 2003**

ACTIVIDAD DE APOYO: Atender devoluciones		Nivel de Influencia		COSTO: Bs 1.357.143,01
Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	Nivel	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Recepción de la mercancía	10	26,32%	Bs 357.142,90
2	Almacenaje de la mercancía	10	26,32%	Bs 357.142,90
3	Gestión de pedidos	10	26,32%	Bs 357.142,90
4	Despacho y Distribución	8	21,05%	Bs 285.714,32
		38	100,00%	Bs 1.357.143,01

Nº	ACTIVIDADES PRIMARIAS	COSTO TOTAL
1	Aporte de las actividades de apoyo en la recolección de la mercancía	Bs 13.559.028,54
2	Aporte de las actividades de apoyo en el almacenaje de la mercancía	Bs 18.028.084,71
3	Aporte de las actividades de apoyo en la gestión de pedidos	Bs 15.692.195,70
4	Aporte de las actividades de apoyo en el despacho y distribución	Bs 18.856.252,88
5	No imputables	Bs 3.946.378,49
	TOTAL:	Bs 70.081.940,31

Almaser Caracas, C.A.

SISTEMA DE COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RR.HH..

INFLUENCIA DE ACTIVIDADES DE APOYO SOBRE ACTIVIDADES PRINCIPALES

ALMACÉN: BOLEÍTA MES: MARZO AÑO: 2003

ACTIVIDAD PRIMARIA: Recepción de la mercancía		IMPULSOR: # órdenes de entrada		COSTO: Bs 13.559.028,54
Nº	CLIENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Papel & Suministros XEROX	29868	82,88%	Bs 11.237.612,09
2	Repuestos XEROX	5718	15,87%	Bs 2.151.354,82
3	PARKER HANNIFIN	452	1,25%	Bs 170.061,63
		36038	100,00%	Bs 13.559.028,54

ACTIVIDAD PRIMARIA: Almacenaje de la mercancía		IMPULSOR: # órdenes de entrada		COSTO: Bs 18.028.084,71
Nº	CLIENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Papel & Suministros XEROX	29868	82,88%	Bs 14.941.529,33
2	Repuestos XEROX	5718	15,87%	Bs 2.860.441,43
3	PARKER HANNIFIN	452	1,25%	Bs 226.113,94
		36038	100,00%	Bs 18.028.084,71

ACTIVIDAD PRIMARIA: Gestión de pedidos		IMPULSOR: Número de pedidos		COSTO: Bs 15.692.195,70
Nº	CLIENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Papel & Suministros XEROX	1123	37,26%	Bs 5.846.826,73
2	Repuestos XEROX	1523	50,53%	Bs 7.929.400,81
3	PARKER HANNIFIN	368	12,21%	Bs 1.915.968,15
		3014	100,00%	Bs 15.692.195,70

ACTIVIDAD PRIMARIA: Despacho y Distribución		IMPULSOR: Órdenes de salida		COSTO: Bs 18.856.252,88
Nº	CLIENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE	COSTO ASIGNADO
1	Papel & Suministros XEROX	29546	42,62%	Bs 8.035.985,63
2	Repuestos XEROX	39415	56,85%	Bs 10.720.177,81
3	PARKER HANNIFIN	368	0,53%	Bs 100.089,44
		69329	100,00%	Bs 18.856.252,88

Nº	OBJETO DE COSTO	Papel & Suministros XEROX	Repuestos XEROX	PARKER HANNIFIN
1	Recepción de la mercancía	Bs 25.986.469,06	Bs 5.087.823,60	Bs 4.853.873,76
2	Almacenaje de la mercancía	Bs 17.617.639,94	Bs 8.205.146,94	Bs 3.228.557,62
3	Gestión de pedidos	Bs 30.907.634,33	Bs 23.564.718,67	Bs 7.920.855,51
4	Despacho y Distribución	Bs 12.504.388,11	Bs 14.888.557,10	Bs 1.301.066,92
		Bs 87.016.131,44	Bs 51.746.246,31	Bs 17.304.353,81