

CONVIERTE TU INICIATIVA EN TU MEJOR GESTION PRODUCTIVA

BE Banco Exterior
Banco Universal
TeleBanco: (0212) 508.5000
www.bancoexterior.com

MICROCREDITO
Banco Exterior
microcreditos@bancoexterior.com



RIF: J-000029504

Oxxo juega limpio en el mercado de la ropa sucia

Salomón Mishaan empresario colombo-venezolano, establecido en Miami- Florida, creó un sistema de lavandería-tintorería que emplea alta tecnología y productos ecológicos que no contaminan el ambiente, todo ello dentro de una filosofía de servicio con atención las 24 horas del día

Las estadísticas de la Agencia de Protección Medioambiental y la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos determinaron que 85% de las lavanderías en ese país, y en otras naciones, emplea percloroetileno, un químico que puede causar daño al ambiente.

En ese contexto, el empresario colombo-venezolano Salomón Mishaan decidió crear Oxxo Care Cleaners, una tintorería-lavandería que se basa en un concepto en el que se combina lo ecológico con la alta tecnología.

Mishaan identificó la necesidad en el mercado de contar con un sistema de tintorerías ecológicas y creó en el año 2000, bajo la influencia de una compañía española, una idea de tintorería tipo boutique, desconocida para ese entonces en Norteamérica. En principio fundó Musa LLC, empresa de franquicias a la que hoy pertenece Oxxo en Estados Unidos y Canadá.

Para este trabajo invitó a un equipo de empresarios expertos en el área industrial con el propósito de que lo asesorara en la labor que se había trazado. De este modo, tomó lo que en su forma original era una boutique española y lo transformó en un negocio de franquicias con reconocimiento empresarial. De hecho, la revista estadounidense Entrepreneur la consideró una de las mejores 40 nuevas franquicias de Estados Unidos, y ubicada entre las mejores 500 de 2005.

Oxxo era inicialmente el nombre de una compañía de motos pero luego de un estudio de mercado, Mishaan decidió adoptar este nombre, pues los análisis arrojaron que era una marca amigable al



Foto cortesía OXXO CARE CLEANERS
"El hecho de que sean ecológicas no significa que sean más costosas, sólo son servicios seguros para el ambiente a precios competitivos", afirmó Mishaan

público. Además, según el empresario, en Estados Unidos la población infantil, por lo general, cuando dibuja una carita con un beso lo ilustra con las letras de Oxxo y esto refleja muy bien lo que la firma quiere generar en sus clientes: un ambiente de confianza y amistad como la que brindan los niños.

El empresario es el único dueño de esta franquicia, es licenciado en Mercadeo y Finanzas de la Universidad de Miami, con una especialización en Ingeniería. Tiene más de 25 años de experiencia al frente de compañías pertenecientes a diversos sectores, incluyendo el asegurador, constructor, plástico y textil en Venezuela y Colombia.

Ambiente con tecnología

El elemento ecológico es fundamental en esta iniciativa y no podía ser de otra manera, pues Salomón Mishaan es miembro de Greenpeace. Oxxo emplea para la limpieza de las prendas GreenEarth, un producto elaborado en silicón, que se descompone en la arena, el agua e incluso en el dióxido de carbono sin el característico olor a químicos que posee el resto de los detergentes que la mayoría de las tintorerías utiliza.

La tecnología no se queda atrás, en Oxxo no se trabaja con el sistema tradicional de la caldera industrial para calentar los equipos, esto le permite minimizar cualquier situación de riesgo

en la seguridad.

Las tuberías de vapor industrial empleadas en las tintorerías tradicionales, son inexistentes en estas franquicias. Al contrario, se emplean aires acondicionados con el fin de conceder a los establecimientos un aspecto más parecido al de una boutique y, por ende, un mejor ambiente laboral para sus empleados.

Estas condiciones le han permitido ingresar a estas lavanderías en los centros comerciales al sur de Florida, dado que antes tenían cierta resistencia a instalar este tipo de negocios debido a la volatilidad de las calderas y a los fuertes olores de químicos que emanaban.

Servicio 24/7

Cada lavandería puede limpiar hasta 700 prendas cada 12 horas con sólo 7 empleados y un gerente. El sistema interno es computarizado, lo que supone un ahorro de tiempo, espacio físico y dinero. Los precios de los servicios que ofrecen son un poco más altos que el promedio y la ropa se entrega al tercer día, aunque también se brinda atención expresa en seis horas.

Todas las tiendas proporcionan servicios de costura y lavado al seco. Además, cuentan con una filosofía de trabajo 24/7, en el que el usuario puede retirar

su ropa a la hora que quiera, los siete días de la semana. Este sistema es similar a un cajero automático que funciona a través de una tarjeta magnética inteligente.

La tarjeta sirve para retirar las prendas luego de pagar la cuenta. Ésta se puede recargar en la tienda o mediante la página web. Asimismo, contiene la información del cliente y de su historial de encargos. Una vez que el sistema de entrega automático reconoce la tarjeta, la computadora busca la orden y se entrega a través de una ventanilla anexa.

A pasos agigantados

El crecimiento de esta franquicia ha sido apresurado. Comenzó en el sur de Florida, en Hollywood, donde se estableció su primer local. Posteriormente, incrementó su rango de influencia con doce locales que continúan en expansión por Estados Unidos. Con sólo dos años en el mercado han vendido 25 franquicias en Florida, con algunas tiendas en Nueva York, Nueva Jersey, California y el área metropolitana de Washington D.C.

"Cuando arrancamos la primera tienda se obtuvo un éxito muy grande, quizás más de lo que calculábamos. Cada vez que queríamos abrir una nueva tienda y organizábamos todo, llegaba un comprador para la franquicia y la adquiría. El éxito de la expansión es tal que las tiendas se han vendido rápidamente", afirmó Mishaan.

Para este año se proyecta una venta de aproximadamente 20 franquicias, entre Florida y Georgia, además de otras 10 en el Noreste -centro de Estados Unidos- y California. Entre los dueños de las franquicias en Estados Unidos se encuentran tres venezolanos. Mishaan añadió que "Oxxo representa una nueva oportunidad para invertir en el exterior".

En Venezuela existen varias tiendas Oxxo, pero con algunas características diferentes a las del exterior, desarrolladas según las necesidades del venezolano. Algunas de ellas están en Turmero, Cagua y La Victoria, aunque estas no pertenecen a Mishaan. Se espera que Oxxo tal como es en el extranjero llegue pronto al país.

La franquicia tiene un costo de 11.400 dólares con equipos, que puede variar según la construcción del local y el capital extra que se invierte para el mantenimiento. Estos costos pueden llegar a 350.000 y 420.000 dólares, dependiendo de distintas variables. Además, el equipo de Oxxo entrega manuales y da entrenamiento a los propietarios de las franquicias. El proceso para abrir una tienda de 1.500 pies cuadrados, en promedio, no debe tardar más de seis meses.

Mishaan aconsejó a los jóvenes emprendedores sobre las tácticas de acción para sus nuevas empresas. "Si quieren emprender un negocio creativo, lo que deben hacer es probar y trabajar. La clave está en la investigación. El éxito se encuentra no sólo en una buena idea sino además en rodearse de la gente correcta".

JENNIFER J. BELISARIO T.