

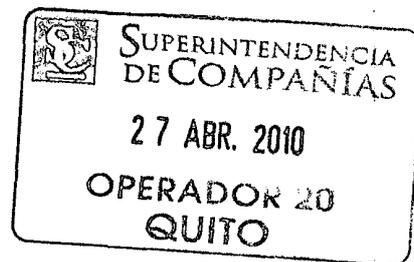
**INFORME QUE PRESENTA EL DIRECTORIO Y LA**

**GERENCIA GENERAL A LA JUNTA GENERAL DE**

*10296* **ACCIONISTAS DE LAVANDERIAS ECUATORIANAS C. A.**

**DEL EJERCICIO ECONOMICO DEL AÑO 2009**

De conformidad con lo que disponen los estatutos sociales de LAVANDERIAS ECUATORIANAS C. A., así como lo dispuesto en el reglamento de la Superintendencia de Compañías, en mi calidad de Gerente General presento a ustedes el informe conjunto de labores del Directorio y de la Gerencia General sobre las principales actividades de la compañía, así como los balances de situación y las cuentas de resultados correspondientes al ejercicio económico cortado al 31 de diciembre de 2009, como también las recomendaciones a la Junta General de Accionistas.



## ASPECTOS GENERALES

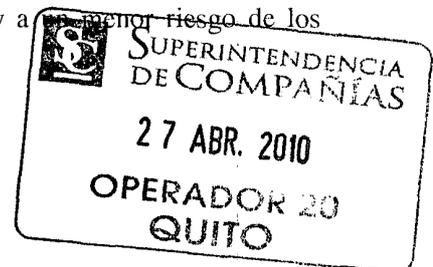
La actividad económica durante el 2009 se ve afectada en gran parte por la crisis económica internacional. En el primer semestre del año, se evidencia una contracción en los precios del crudo por la disminución de su demanda, adicionalmente una baja en las exportaciones del país causando un efecto desfavorable en el mismo.

A pesar de que en la segunda parte del año se evidenció una mejoría en la situación mundial y los precios del petróleo tuvieron una mejoría, el fantasma de la crisis eléctrica volvió a aparecer en el país, causando grandes pérdidas en la industria y el comercio Ecuatoriano.

A esto tenemos que añadirle la reducción en las remesas del exterior, la casi nula inversión extranjera, la reducción del consumo, la restricción de liquidez a nivel nacional e internacional, todo esto añadido al exceso en el gasto del gobierno, han configurado un escenario adverso para la economía del país.

El crecimiento económico del país en el 2009 fue menor que el de la tasa de crecimiento poblacional, desde al año 2000 no se registraba una reducción del PIB per cápita.

Según el FMI se cree que el crecimiento mundial será de un 3.1% debido principalmente a una amplia intervención de los estados y a un menor riesgo de los mercados financieros.

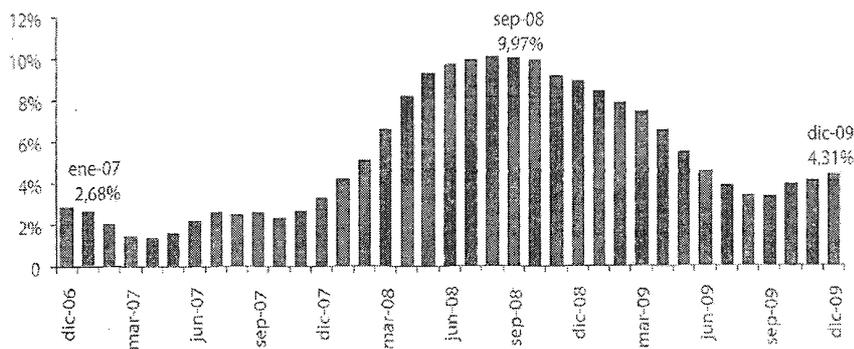


El índice de confianza empresarial en el país calculado por Deloitte fue de 82 puntos de 250 posibles, el ambiente político, los cortes energéticos, el nivel de desempleo son los principales puntos para que este índice no tenga mejorías.

La inflación del 2009 fue de 4.3%, inferior al 8.83% registrado en el 2008. Los grupos de mayor incremento inflacionario son los de bienes y servicios con un 14.03%, bebidas alcohólica y tabaco con 8.92%, restaurantes y hoteles con 6.52%, prendas de vestir y calzado con 5.34%, el único que bajo fue el de las telecomunicaciones. Esta contracción se generó básicamente por la falta de poder adquisitivo del mercado Ecuatoriano.

Los niveles de desempleo en el país son de los más alarmantes en los últimos años llegando a niveles del 9.1% en el mes de Septiembre, generando niveles de inseguridad y delincuencia que no los habíamos tenido históricamente. Guayaquil es la ciudad con mayor nivel de desempleo llegando al 11.7%, mientras que Ambato con el 3.9% es la ciudad que menor nivel de desempleo tiene en el país.

### INFLACION ANUAL



## DESEMPLEO ANUAL

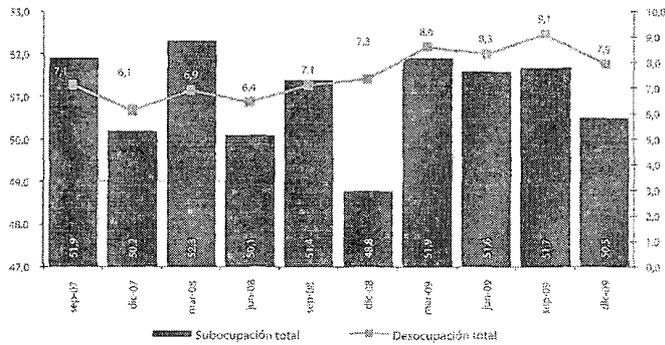


Gráfico No. 7  
Comportamiento Mercado Laboral

Fuente: BCE  
Elaboración: Dirección Técnica-CIP

## ASPECTOS OPERATIVOS

El año 2009 fue un año muy difícil para la Lavandería, ya que la situación financiera mundial, nacional y otros factores afectaron al servicio que nosotros prestamos.

Hubo factores como la cantidad de días laborables; 8.5 días menos de trabajo entre el 2009 con relación al 2008, lo que nos hacía preveer una caída en ventas de más de \$200.000 dólares, solamente por la cantidad menor de días laborables. Un promedio de 30.000 dólares por día, cantidad que es imposible recuperarla.

Comenzamos a sentir la crisis durante los últimos meses del año 2008, cuando en los meses de Octubre y Noviembre ya hubo reducciones considerables en la facturación de nuestros clientes.

Con mucha fuerza sentimos la crisis durante los primeros cuatro meses del año 2009, cuando el temor general que existía en el ambiente nacional causó una disminución notoria en el gasto del mercado Ecuatoriano.

Al haber temor en los mercados, la gente comienza a controlar sus gastos y a gastar en lo que es estrictamente necesario; lamentablemente el servicio de lavandería en gran parte puede ser cubierto con otros o es más barato hacerlo en casa.

Las ventas de los meses de Febrero, Marzo, Abril y Mayo fueron menores que lo presupuestado con \$ 170.000 dólares, lo que nos obligó a reformular nuestra estrategia de ventas y ser muy agresivos con el mercado. Se decidió hacer promociones diferentes cada 60 días; estas promociones tenían que ser muy agresivas para lograr que el cliente vuelva a consumir nuestro servicio.

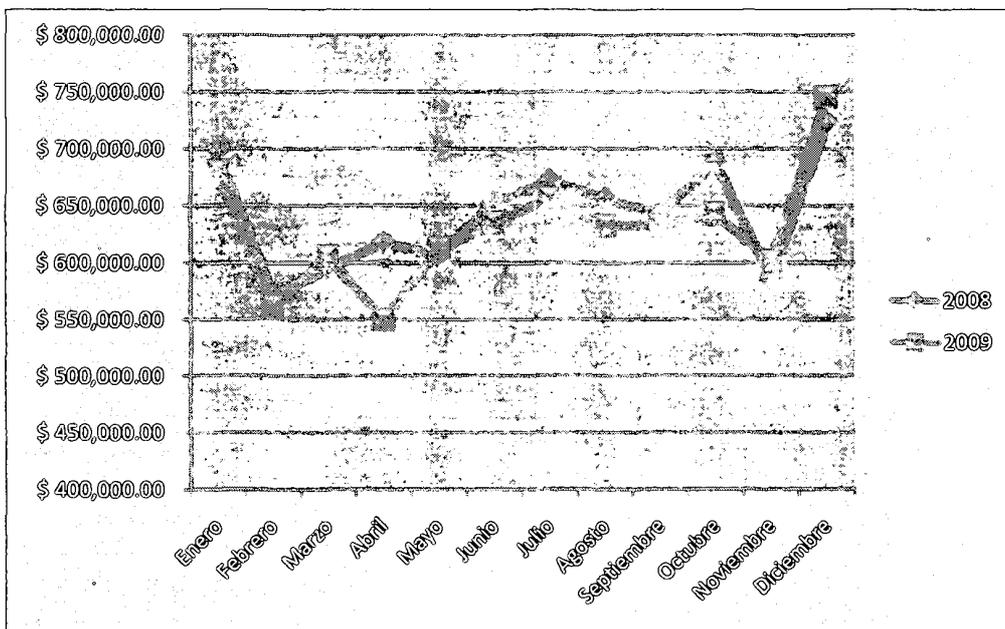
Se lanzaron cuatro campañas promocionales, la primera por el mes de la Madre, la segunda por el mes del Padre, para el verano hicimos la promoción de hogar, Septiembre y Octubre promoción de camisas y en Noviembre una alianza estratégica con los clientes de Pacificard.

Adicionalmente, se estableció que en los meses de Febrero y Octubre realicemos los días Martinizing. En estos días otorgamos descuentos especiales a nuestros clientes; solamente por ese día. Los resultados de los días Martinizing son muy buenos. Se logra vender de 3 a 4 veces más de lo que vendemos en un día normal. Así logramos recuperar las ventas de estos meses, ya que Febrero solo tiene 28 días y adicionalmente se festeja Carnaval en este mes, lo que hace que tenga solo 20 días contra los otros meses que tienen 25. Lo mismo pasa en el mes de Octubre, entre las fiestas de

Guayaquil y las del de 12 de Octubre hacen que este mes tenga ventas muy bajas. Los días Martinizing nos permite recuperar estas ventas.

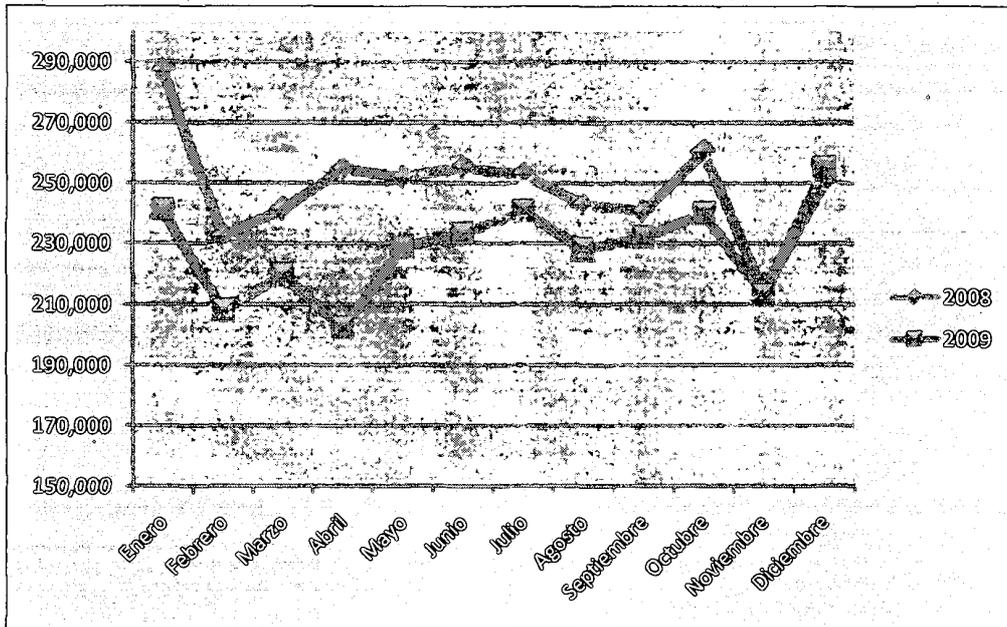
Todas estas promociones ayudaron para que el cliente sea atraído por el servicio ya que en los últimos meses del año logremos sobrepasar mensualmente las ventas que se tenían presupuestadas; misión que la veíamos difícil al principio del año.

### VENTAS MUENSUALES



La reducción de ventas de los primeros meses del 2009 afectó tanto que lamentablemente los resultados en volumen de prendas no fueron los que esperábamos. Con gran optimismo vimos que en los últimos meses del año logramos cambiar la tendencia en número de prendas y para los meses de Noviembre y Diciembre ya logramos recuperar y superar el número de prendas del 2008.

PRENDAS MENSUALES



Pese a todos los inconvenientes y a la crisis mundial que tuvimos en el 2009, vendimos \$6'734,106.97 dólares un 3.49% menos que en el 2008 que fue de 6'977,691.

Los rubros que se vieron más afectados en este año fueron la línea de laundry, la de lavado de cuero y la de camisas. En la línea de laundry se decidió dejar varias cuentas corporativas ya que estos clientes piden descuentos de sobre el 50% y condiciones de servicio que no son convenientes ni rentables para nuestra operación

Otro factor que causó una gran decaída de las ventas especialmente en la ciudad de Guayaquil fue el cierre de P#7 y su reubicación. La caída de ventas causada por el cambio de ubicación del Centro Comercial los Arcos, donde manteníamos nuestra planta # 7, por una sucursal dentro del parqueadero de Megamaxi en Samborondón fue de \$ 7.000 dólares mensuales. Pese a que logramos para fin de año abrir un nuevo local en el Centro Comercial Las Terrazas, no logramos recuperar a muchos de nuestros

clientes que ya por ubicación, comodidad o por el servicio rápido de una planta, optaron por ir a otros locales nuestros o a otras lavanderías del sector.

Lamentablemente con el grupo promotor de este nuevo Centro Comercial no se logró que nos dieran el mismo espacio que manteníamos anteriormente con la planta, y se nos otorgó un espacio muy reducido para una sucursal. Esperamos que con la apertura del centro comercial podamos recuperar muchos de los clientes que nos dejaron. Optaremos por mejorar la logística en este sector y cubrirnos con la nueva planta a ser ubicada en el área con el fin de dar un servicio rápido que es lo que piden muchos de nuestros clientes.

Viendo la necesidad de volver a tener una planta en Samborondón, se adquirió un local para ubicar esta; en el área de San Antonio. Esta planta se aperturará el primer semestre del 2010.

Durante el año se abrió bajo la modalidad de concesión una planta en Santo Domingo de los Colorados, y para fines de año se abrió la primera sucursal. Auguramos todo el éxito a los franquiciantes.

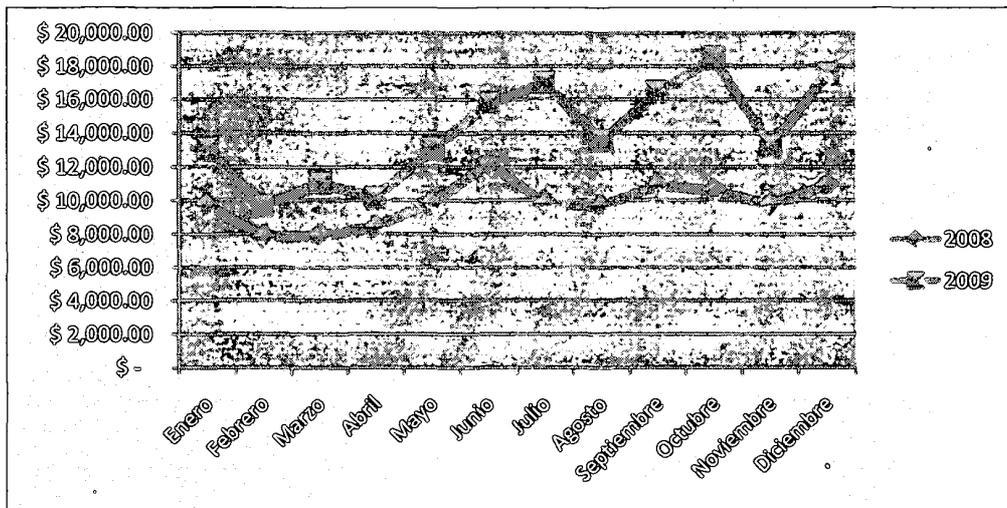
Adicionalmente, se abrieron 7 nuevos locales durante el año en la ciudad de Quito y Guayaquil. Así mismo, se cerraron por mal desenvolvimiento de ventas 4 locales. Como política de la empresa, local que no es rentable marginalmente más de 4 meses se lo cierra o reubica.

Continuamos con el crecimiento en servicio a domicilio, ya contamos con 9 unidades en Quito y Guayaquil. Se decidió no concesionar este servicio, ya que la experiencia en el mismo nos guio a que no tomemos esta opción de crecimiento. Decidimos darle la posibilidad a nuestro mejor personal para que sean ellos quienes operen las unidades, y

reciban una comisión cuando sobrepasan cierta cantidad de ventas. Esto nos ha ayudado a evitar robos y varios problemas con los comisionistas.

Si ampliaron 3 rutas durante el 2009, con lo que actualmente tenemos 5 en Quito y 3 en Guayaquil.

### SERVICIO A DOMICILIO



Se mantuvo las evaluaciones de satisfacción de clientes en todos nuestros locales en las áreas de recepción, producción y servicio al cliente. Se continúa ofreciendo la capacitación de servicio mágico a nuestros recepcionistas; lo cual complementado con las evaluaciones nos darán mejoras constantes en el servicio.

En producción tenemos una estricta evaluación la cual año tras año se ha hecho más compleja; esta nos ha permitido mejorar los niveles de calidad en el servicio, teniendo niveles de mejora muy interesantes. Se conformó varios equipos evaluadores, unos de locales y calidad y otro de satisfacción de clientes. EL equipo de satisfacción al cliente hacen análisis diarios a nuestros clientes, actualmente se hacen 2200 encuestas donde

los clientes son consultados sobre su satisfacción del servicio. Estas mediciones nos han ayudado a mejorar el servicio en varios locales y a detectar los factores que hacían que los clientes no estén satisfechos. Cabe resaltar que las evaluaciones tienen también como objetivo el premiar a los mejores colaboradores en las distintas áreas de recepción y producción.

BONOS VARIBALES 2009				
	No. de Trabajadores		Valores	
	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL
>200	-	-	-	-
>100	2,00	-	210,00	-
>50	11,00	20,00	711,29	1.225,00
<50	63,00	42,00	1.498,00	1.003,00
	<b>76,00</b>	<b>62,00</b>	<b>2.419,29</b>	<b>2.228,00</b>
		<b>138,00</b>		<b>4.647,29</b>

Se continuo con el control de gastos en todas las áreas con resultados muy alentadores, \$70.000 dólares menos en arriendos, \$25.000 en suministros y \$115.000 dólares en gastos de ventas y administrativos; estos rubros son los más relevantes a ser considerados durante el año.

Buscando diferente formas de reducir costos sin afectar la calidad de la ropa, se trabajó durante 6 meses en mejorar los controles de nuestro sistema de contabilidad y ventas con el fin de lograr que el SRI nos autorice ser auto emisores de facturas. Para finales

de año logramos dicha autorización. Esto permitirá tener considerable ahorros en consumos de papel y de costos de impresión para el 2010.

La pagina web [www.martinizing-ec.com](http://www.martinizing-ec.com) entró en su total funcionamiento, siendo este un lugar para solicitudes de puestos de trabajo, franquicias, servicio al cliente, pedidos a domicilio entre otras, les invitamos a que la visiten.

Al momento nuestro head count es de 479 personas, un 1% más que el 2008. Este crecimiento se dio por la apertura de los nuevos locales.

En el área de RRHH el aspecto de mayor relevancia en capacitación fue la estructuración y formalización de la Tecnología en Productividad desarrollada en Quito, la misma que esta dirigida a Jefes de Planta, Asistentes y Personal Administrativo registrándose 3480 horas /hombre, este programa busca fortalecer el nivel de conocimiento técnico de los back-ups o personal en desarrollo. Adicionalmente, se establecieron de manera formal entrenamientos en productos y servicios que la empresa ofrece, los mismo que fueron dirigidos a Recepcionistas.

A mediados del 2009 presentó su renuncia Aura de Pereira, quien trabajó con nosotros durante 40 años. Agradecemos mucho a Aura por todo su tiempo dedicado a MARTINIZING, siendo siempre una persona muy colaboradora y leal a la empresa.

Así mismo, tuvimos que reestructurar el área Financiera de la empresa y la gerencia de Guayaquil. Estamos seguros que las nuevas personas vendrán a aportar de gran manera a la nueva estructura planteada en Lavanderías Ecuatorianas.

Cada 3 años se realiza un estudio de mercado el cual nos permite visualizar la real situación de la lavandería en el mercado Ecuatoriano, siendo este estudio muy alentador.

Martinizing logra mantener su liderazgo en la recordación total de marcas en todos los segmentos investigados, siendo prácticamente la única empresa que genera recordación publicitaria, notándose de todas maneras la falta de información de las empresas para un 50% de entrevistados; de igual manera el tema promocional.

Martinizing es la empresa que genera la mayor intención de uso, siendo considerada en 3 de cada 4 personas como la mejor empresa de lavado, abriéndose una excelente oportunidad de incrementar su participación de mercado para la empresa, debido al cierre de La Química.

Martinizing goza de excelente salud, con indicadores muy positivos en todos los casos. Trabajaremos en un mayor enfoque en consolidar su diferenciación respecto a las demás empresas de lavado; ya que al ser una marca líder el nivel de exigencia siempre será mayor.

MARTINIZING es la única empresa de lavado que posee un IPN positivo, siendo una de sus mayores fortalezas en comparación con sus competidores; pudiendo consolidar su imagen y presencia mejorando su cobertura, además de fidelizar clientes con promociones y descuentos. Se pudo notar que para los usuarios de Martinizing, su nivel de satisfacción está directamente relacionado con el cumplimiento y mejora de los servicios; es decir si consolidamos y mejoramos aún más en aspectos específicos, la satisfacción seguirá incrementándose.

No debemos descuidar los requisitos de deleite que aportan mayores niveles de satisfacción.

Para finales del 2009 varios puntos de la competencia fueron cerrados, esto nos da a pensar que para ellos también está difícil el negocio y que será difícil que ellos puedan subsistir con los precios que ellos tienen y el servicio que ellos prestan.

A mediados del año se relanzó el servicio de lavado al peso, el cual tomará más forma en el 2010 con la apertura de los Centros de Lavado con monedas.

Con el fin de poder mejorar el servicio de lavado de camisas, a mediados de año se importó 4 máquinas para el planchado de camisas Fimas. Esta maquinaria es de última tecnología que funciona bajo el sistema de tensión, el cual elimina errores en el proceso y también ahorra mano de obra ya que no requiere de retoque.

## PROYECCIONES DE TRABAJO PARA EL 2010

A continuación presentamos a ustedes las proyecciones de trabajos de la Empresa para el año 2010

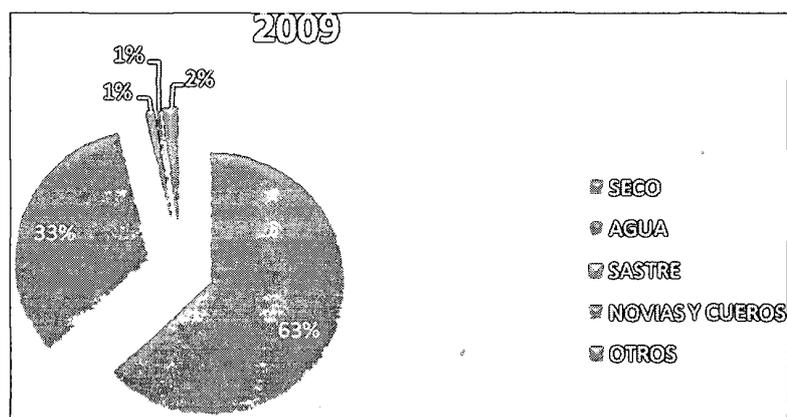
- 1.- Ejecución de la Campaña 2010 de lujo
- 2.- Reapertura P#7 Guayaquil
- 3.- Bienes raíces
- 4.- Continuar con nuevas rutas de servicio a domicilio
- 5.- Servicio Hoteles
- 6.- Relanzamiento de lavado al peso en locales propios
- 7.- Mediciones de servicio
- 8.- Implementación de sistema de impresión propia
- 9.- Optimización del programa de remuneración variable
- 10.- Apertura de 8 locales a nivel nacional
- 11.- Crecimiento en servicio a domicilio 4 unidades
- 12.- Actualización de equipo de lavado laundry
- 13.- Crecimiento internacional
- 14.- Mejora en el sistema de lote y controles de calidad a través de capacitación interna.

## EXPLICACION DEL BALANCE

A continuación me permito detallar los resultados más relevantes del balance de situación y de pérdidas y ganancias cortado al 31 de Diciembre del 2009.

Las ventas operativas al 31 de Diciembre del 2009 fueron de \$6'734.107 con relación a los \$6'862.874 del 2008.

	2007	2008	2009
SECO	\$ 4,817,960.00	\$ 5,119,871.00	\$ 5,123,615.00
AGUA	\$ 1,406,654.00	\$ 1,424,458.00	\$ 1,292,972.00
SASTRE	\$ 113,991.00	\$ 140,491.00	\$ 128,925.00
NOVIAS + CUEROS	\$ 55,020.00	\$ 130,744.00	\$ 188,592.00
OTROS	\$ 141,943.00	\$ 162,841.00	\$ 162,841.00
	\$ 6,534,568.00	\$ 7'025,714.00	\$ 6'896,945.00



Los activos de la empresa se incrementaron de \$4'534,230 a \$ 4'802,377, es decir 5.5% de incremento con relación al 2008. Mientras que en el pasivo hay una reducción de \$ 8,090 dólares generado principalmente por reducciones en el endeudamiento de la empresa.

La utilidad bruta del ejercicio del 2008 fue de \$348.740; mientras que en el 2009 tuvimos resultados por \$ 354.334.

<b>RESULTADOS</b>	\$ 348,740	\$ 354,334
<b>15% TRABAJADORES</b>	\$ 43,346	\$ 32,316
<b>25% IMP RENTA</b>	\$ 61,407	\$ 45,781
<b>10% RESERVA LEGAL</b>	\$ 24,398	\$ 27,624
<b>UTILIDAD NETA</b>	\$ 219,587	\$ 248,613

## **FUNDACION CORAZONES LIMPIOS**

La guardería que gracias a la colaboración de muchos de los funcionarios de la empresa está funcionando con más de 40 niños. Se ha podido duplicar la capacidad durante este año. Esperamos poder abrir la nueva guardería en Guayaquil

## **COMPANIAS RELACIONADAS**

### **LAVANDERIAS AUSTRALES**

Lavanderías Australes cubre las provincias de Cañar y Azuay. Durante el año 2009 se vendió \$752,031 dólares, mientras que en 2008 se vendió \$ 713,878 dólares. Al final de año se tuvieron resultados positivos por \$ 22,865 dólares.

### **LAVANDERIAS CENTRALES**

La operación del centro del país incluyen las provincias de Tungurahua, Cotópaxi y Chimborazo. Las ventas fueron en el 2009 de \$ 331,90936 dólares con relación al 2008 que fueron de \$334,177.

Se adquirió un equipo de camisas Fimas para dar un mejor servicio.

Tuvo una utilidad de \$7,803 dólares.

### **LAVANDERIAS DEL NORTE**

Esta empresa cubre el norte del país, las ciudades de Ibarra, Cayambe, Otavalo, Atuntaqui y Cotacachi.

Esta empresa está en proceso de fusionarse con Lavanderías Ecuatorianas ya que es propietaria de 100% de su participación.

Durante el 2009 sus ventas fueron de \$215,374.02 mientras que en el 2008 fueron de \$ 197,591. Sus resultados son de \$9,375.78 dólares.

### **LAVANDERIAS DEL MAR**

Lavanderías del Mar opera en la provincia de Manabí. En el año 2009 las ventas fueron de \$ 220,882.87 mientras que en el 2008 sus ventas fueron de \$223,170 dólares. Sus resultados fueron de \$24.717 dólares

Los resultados de esta operación son interesantes, y para el 2010 se fusionara con Lavanderias Ecuatorianas bajando gastos y siendo más eficiente.

### **MARTIMPEX**

Esta empresa se dedica a la distribución y comercialización de equipos de limpieza y suministros. Sus ventas fueron de \$657,909 dólares y sus resultados de \$7.812.22. Hemos iniciado la comercialización de Pronto Matic, franquicia que se dedica al lavado de ropa con el sistema de monedas, y el servicio de lavado en seco lo presta nuestra marca Pronto.

### **INMOBILIARIA LAVAMAR**

Es propietaria de algunos locales en la ciudad de Quito, sus ingresos fueron de \$163,680.00 dólares y sus resultados de \$33,828 dólares.

## PREDIAL LOS CEDROS

Propietaria de algunos locales de la ciudad de Guayaquil, sus ventas fueron de \$230,381 y los resultados fueron de \$ 93,438 dólares.

Los resultados de esta predial se da por la venta de un local en la ciudad de Guayaquil.

## CLEANING CORP

Cleaning Corp. es la propietaria de Super Sec, empresa de lavado en seco en base a hidrocarbóno.

El año 2009 se trabajo para consolidar a esta marca en el mercado nacional. Obteniendo resultados muy alentadores. Se vendió \$54,858.20 dólares más que en el 2008. Los resultados de Super superaron se incrementaron con relación al 2008 donde tuvimos una ganancia de \$610.60, mientras que el 2009 los resultados fueron de 26,633.93.

Para el 2010 abriremos nuevos locales y continuaremos creciendo la ciudad de Quito y Guayaquil.

Esperamos para el 2010 ya tener nuestra propia planta en Guayaquil, esto nos permitirá dar servicio express, a domicilio y seguir creciendo en este mercado.

En la actualidad tenemos 3 vehículos de servicio a domicilio y 9 sucursales. Las dos plantas de la ciudad de Quito están en el Magamaxi de Quito y en el Centro Comercial La Esquina en Cumbaya.

## *SUPERSEC*

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<i>SECO</i>	\$ 330,313.00	\$ 400,904.00	431,311.50
<i>AGUA</i>	\$ 108,513.00	\$ 135,398.00	113,370.70
<i>OTROS</i>	\$ 38,500.00	\$ 29,574.00	76,052.00
	<b>\$ 477,326.00</b>	<b>\$ 565,876.00</b>	<b>620,734.20</b>

## SUGERENCIAS

El Directorio y la Gerencia General en vista de los resultados obtenidos en el año 2009, sugieren una distribución de dividendos por la cantidad de \$ 180.000 dólares, a repartirse de acuerdo a las disponibilidades económicas de la Empresa.

Para la distribución de dividendos utilizaremos los resultados del ejercicio económico del 2009 (después de impuestos y utilidades de empleados) que equivalen \$248,613 dólares. Y la diferencia que es de \$68,613 dólares se enviará a la cuenta de reservas facultativas.

Pongo en consideración de ustedes, señores Accionistas, el presente informe de labores junto con los Balances de Situación, Pérdidas y Ganancias, Anexos y sugerencia de utilidades.

Finalmente dejo constancia de mi agradecimiento a todos los trabajadores, funcionarios y ejecutivos por la labor desplegada en el transcurso del año 2009, a los señores Directores por su dedicación y esfuerzo y a ustedes señores Accionistas por la confianza que siempre nos han brindado.



Bernardo Dávalos Salazar  
GERENTE GENERAL