

MEMORIA ANUAL



20 22



En las siguientes páginas revisaremos los resultados de nuestra **gestión y operación durante el año 2022.**



Crecer como empresa y como familia es todo un reto, y estamos orgullosos de contar con el **dedicado compromiso y dedicación de nuestros colaboradores para alcanzarlo.**



ÍNDICE

04 PALABRAS DEL PRESIDENTE

05 PALABRAS DEL GERENTE GENERAL

06 SOBRE NOSOTROS

15 PRODUCTOS Y SERVICIOS

19 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

26 GESTIÓN DE OPERACIONES

31 GESTIÓN DE CAMPOSANTOS

36 GESTIÓN COMERCIAL

41 CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL

47 NUESTROS LOGROS





PALABRAS DEL PRESIDENTE DE DIRECTORIO

Me es grato presentarles, en esta memoria, un resumen de la gestión de **Inversiones Muya correspondiente al año 2022.**



Sin duda el 2022 fue un año desafiante que trajo consigo muchos retos, pero además grandes aprendizajes que nos forjan como organización. La crisis política y social frenaron las inversiones del sector privado. A esto se le suma el fenómeno de El Niño, que impactó sectores importantes de la economía como la agroindustria y pesquería.

Nuestro foco en la ejecución nos permitió mitigar este impacto y seguir consolidando nuestra presencia a lo largo del país. Fruto de ello, nuestros ingresos mostraron un sólido crecimiento a pesar de la coyuntura.

Encaramos el 2024 con gran expectativa, y próximos a llegar a una nueva ciudad dentro de nuestro país. El equipo humano que nos acompaña es pieza fundamental, no solo de la ejecución, sino de la identidad y cultura de Muya.



20
23

Sigamos creciendo y madurando para ofrecer a nuestros clientes el servicio que ellos merecen, con excelencia y calidad humana.

Michel Steiert Delgado



PALABRAS DEL GERENTE GENERAL

Me es grato presentarles el balance de la gestión de **Inversiones Muya correspondiente al año 2022.**



Desde el punto de vista financiero, el 2022 fue un año de arduo trabajo enfocado en consolidar la gestión financiera de la compañía. Por un lado, logramos registrar nuestra información financiera bajo las normas NIIF, lo que mejora la visión que tenemos de la empresa, nos permite tomar mejores decisiones y nos prepara para tener mayor presencia a futuro en los mercados financieros. Por otro lado, las nuevas sedes sostuvieron su curva de crecimiento, lo que significó mejores ingresos que sirvieron para mejorar las cifras proyectadas de resultados en estas operaciones que siempre son deficitarias por inicio de actividades durante los primeros años.

Comercialmente seguimos apostando por ser muy disciplinados en el cumplimiento de nuestra metodología de ventas, la cual es la base de nuestro crecimiento. Durante el 2022, logramos realizar cerca de 5,000 nuevos contratos por un valor futuro de 67 MM de soles, lo que representa un incremento de ventas en 14% en comparación con cifras No COVID del 2021.

Operacionalmente, Muya ha apostado por el camino de la digitalización de sus procesos. Así, los procesos de emisión de contratos y muchos procesos de servicio al cliente han sido digitalizados con éxito, modificando la forma de vender de nuestros consejeros y facilitando los trámites para nuestros clientes.

Sabemos que el 2023 será un año complicado, la crisis política que nuestro país atraviesa, la posibilidad de la existencia del fenómeno de El Niño en nuestras costas y el cambio hacia la normalidad post COVID afectarán sin duda a nuestro sector, sin embargo, contamos con un grupo humano potente y adaptativo que sin duda es capaz de seguir siendo la base de nuestra consolidación como empresa.

Para finalizar, quiero indicar que lo más importante para Muya son las personas que hacen de esta empresa un lugar excepcional. Por ello, estamos poniendo especial énfasis en la creación y desarrollo de un área de Gestión y Desarrollo Humano cercana, profesional y muy entusiasta, que nos ayudará a construir una Cultura Corporativa sólida basada en muchas idiosincrasias. Hoy, 7 ciudades peruanas que nos albergan nos dan esa pluriculturalidad que nos nutre y nos motiva para mejorar cada día y llegar a ser muy pronto la empresa líder en el sector exequial.

Carlos Chamochumbi Macchiavello



SOBRE + NOSOTROS

INICIOS



Camposanto Ecológico Esperanza Eterna **nace en el año 1996 en la ciudad de Huancayo** con el nombre comercial Parque Ecológico Esperanza Eterna, teniendo como propietaria a la empresa Inmobiliaria Esperanza Eterna SA.

Su fundador fue el **Sr. Humberto Olcese Gargurevich**, quien contaba con la experiencia de haber participado en la creación del **primer camposanto con el formato parque cementerio en el país**. De esta manera, Huancayo quedó incorporado en el selecto grupo de ciudades sudamericanas que ya contaban con uno.



2012



En el año 2012 se da un **nuevo impulso al concepto de prevención, fortaleciendo el canal de venta de necesidad futura**. Para ello, se inició la convocatoria de profesionales y especialistas en el sector. De esa manera, alcanzamos importantes cifras de crecimiento en las ventas del camposanto, además de una participación importante en la atención de fallecimientos.



SOBRE NOSOTROS

+

2014



Posteriormente, **en el año 2014** nace **Inversiones Muya SAC**, con la finalidad de convertirla en una empresa especialista en administrar y operar camposantos. Y es con esta razón social que nace un modelo de negocio distinto que permitió acceder a alianzas comerciales con otros propietarios de camposantos en otras ciudades.

2016 - 2017 - 2018



En este periodo nos expandimos a **Cusco en el 2016** y abrimos una **segunda sede en Huancayo llamada Corona del Fraile, en el 2017**, seguido de otro camposanto en Cusco, denominado **Jardines de La Luz, en el 2018**.

2019



En el 2019, iniciamos dos nuevas operaciones en las **ciudades de Cañete y Chiclayo**, y cerrando el **2020**, **abrimos una segunda sede en Lambayeque**. En todos los casos, manteniendo el nombre original, Camposanto Esperanza Eterna.



SOBRE NOSOTROS




9 camposantos en 6 regiones a nivel nacional


Más de 400 colaboradores en 9 sedes más Dirección


Venta 89% cesiones y 11% servicios funerarios


26 años de experiencia en la industria exequial


Camposantos con una extensión total de 70 has.

+

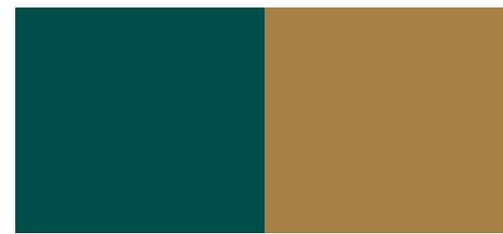

Venta 69% en la sierra y 31% en la costa


Venta 72% en NF 17% en NI 11% en SF


Ventas conjuntas por S/ 69 MM


Financiamiento promedio de 60 meses


Más de 25 mil clientes nos respaldan



TRAYECTORIA

1996

SAN ANTONIO

Se crea el primer camposanto Esperanza Eterna en Huancayo

2017

CORONA DEL FRAILE

En noviembre iniciamos segunda operación en Huancayo

2019

CAÑETE

Muya inicia operaciones desde abril en Lima Provincia

2020

LAMBAYEQUE

Muya inicia operaciones en el mes de noviembre en Lambayeque

2022

PISCO

Se inician las operaciones en abril en el camposanto en Ica

2016

REENCUENTRO

Muya inicia su primera administración en Paroy - Cusco

2018

JARDINES DE LA LUZ

Desde noviembre Muya opera su segundo camposanto en Cusco

2019

CHICLAYO

En el mes de noviembre Muya inicia en Lambayeque

2021

CHIMBOTE

Muya inicia operaciones en el mes de setiembre en Ancash

2023

AREQUIPA

Muya iniciará operaciones en noviembre en Arequipa

NUESTRA RED

+

+25MIL

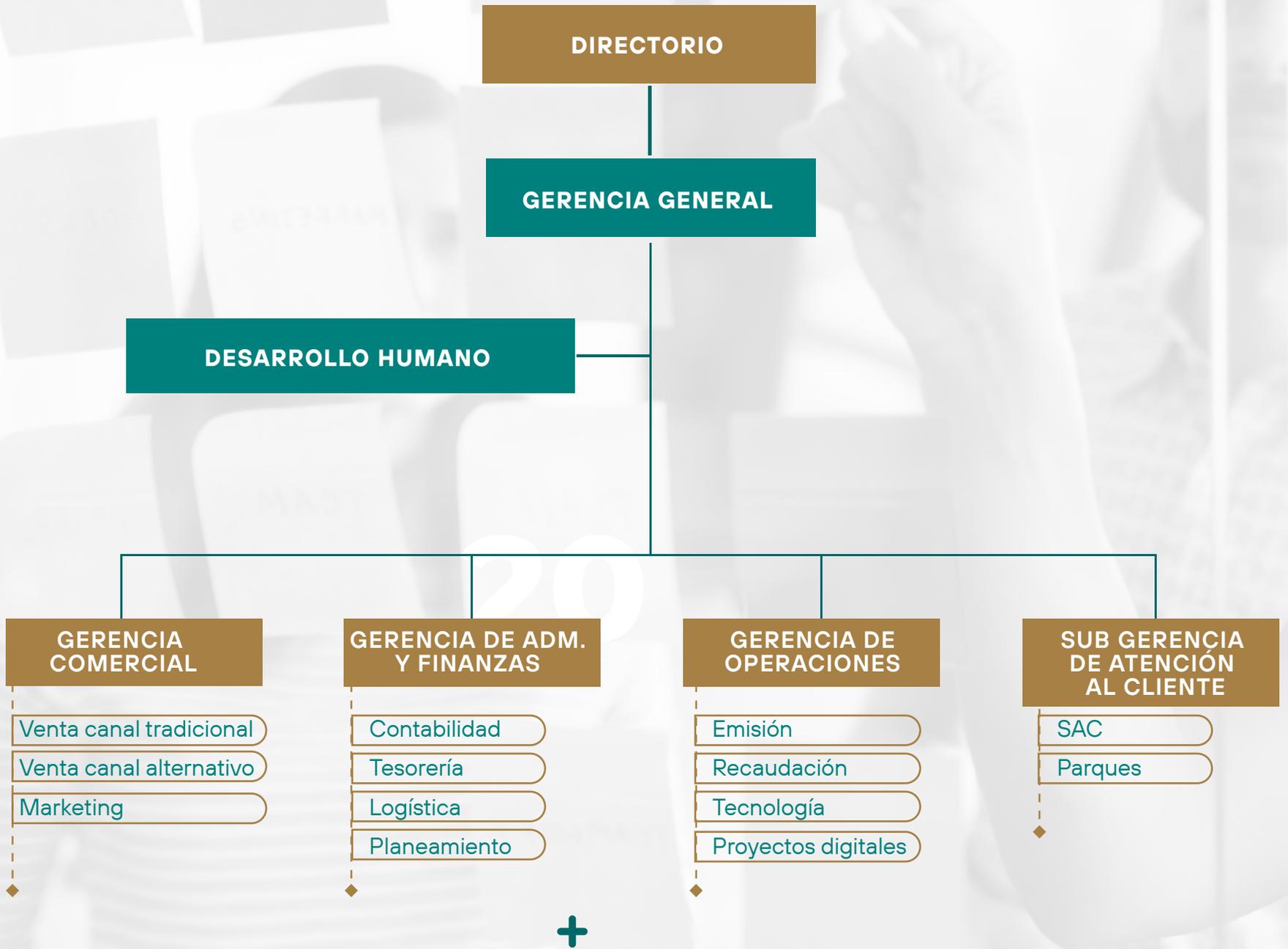
A lo largo de estos años de trabajo, Esperanza Eterna ha logrado concientizar a más de 25 mil familias a nivel nacional con una cultura de prevención y plan de ahorro planificado, pensando en lo que, inevitablemente, algún día sucederá.



Muya, es una empresa que está cambiando y madurando, preparándose para ser más eficiente, capaz de enfrentar los retos y **estar a la altura de la dimensión que va cobrando día a día.**

En una coyuntura tan cambiante como la que vivimos, tanto política, económica y socialmente, **tomamos la iniciativa de capacitar a nuestro equipo en nuevas aptitudes,** así como integrar a la compañía a nuevos talentos que puedan desarrollar un proyecto de largo plazo que asegure el crecimiento que Muya requiere.

NUESTRA ORGANIZACIÓN



Seguimos incorporando
a nuestra organización,
**profesionales con
experiencia.**



ACCIONISTAS Y DIRECTORES

DIRECTOR
Paolo Olcese Ugarte

PRESIDENTE DE DIRECTORIO
Michel Steiert Delgado

DIRECTOR
Renzo Castellano B.

DIRECTOR
Carlos Chamocho

DIRECTOR
Álvaro Vizcardo Wiese



GERENCIA GENERAL

La gerencia general de Inversiones Muya SAC está a cargo del Sr. Carlos Chamocho.



GERENCIA DE OPERACIONES

La gerencia de Operaciones, a cargo del Sr. Juan Carlos Barros, es responsable de las áreas de recaudación, emisión, organización, proyectos digitales y tecnología.



GERENCIA DE ADM. Y FINANZAS

La gerencia de Administración y Finanzas, bajo el liderazgo del Sr. Marcos Castro, tiene a cargo las áreas de administración, contabilidad, tesorería, logística y planeamiento.

SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Sub Gerencia de Atención al Cliente, a cargo de la Sra. Deisy Huamán Lara, tiene a cargo el Servicio de Atención al Cliente (SAC) y los parques cementerios.



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Natali Ramos Arauco nuestra Subgerente de Gestión y Desarrollo Humano, tiene a cargo desarrollo y bienestar humano y administración de personal.

GESTIÓN COMERCIAL

La subgerencia de Planeamiento Comercial bajo el liderazgo del Sr. Andre Mendoza, tiene a cargo el área de administración comercial y planeamiento comercial de la compañía.



PRODUCTOS + Y SERVICIOS

2020



En el 2020, Muya decide ofrecer un producto innovador, económico y que responda a las necesidades de previsión generadas por la pandemia. Por lo que lanza PractiPlan, un producto de bajo costo que ofrecía los servicios exequiales mínimos necesarios para poder satisfacer una futura necesidad a bajo costo.

El desarrollo de PractiPlan obligó a Muya a realizar diversas mejoras en el sistema core con el fin de que sea un producto con un proceso de venta 100% digital, ágil y simple. Esto dio paso al desarrollo del proceso de contratos digitales que fue trabajado e implementado en el mismo año.



2021



Durante el 2021, en seguimiento de las iniciativas por ofrecer un mayor portafolio y adaptarse a las necesidades del cliente, Muya lanza su primer crematorio en la ciudad de Huancayo en el mes de marzo. Debido al éxito alcanzado con este lanzamiento, se evalúan abrir crematorios en ciudades de alto índice demográfico.



80 MESES



En todos los casos mencionados, **nuestros productos son ofrecidos en plazos de hasta 80 meses** como máximo, con cuotas iniciales asequibles y un monto de cuota mensual a pagar al alcance del poder adquisitivo de nuestros clientes.



NUESTRO PROPÓSITO

¿Cuál es nuestro
propósito como
empresa?



Brindar apoyo a las familias para que puedan estar preparadas en los momentos difíciles que surgen ante la pérdida de un ser querido.



NUESTROS VALORES



Compromiso y eficiencia

Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestra empresa, **trabajando con eficiencia para contribuir al cumplimiento de nuestros objetivos.**



Integridad y transparencia

Construimos **confianza y credibilidad en relación con nuestros aliados y clientes**, a través de la excelencia de nuestros **procesos y la gestión responsable de la información.**



Respeto por nuestras tradiciones y la naturaleza

Nos sentimos **orgullosos de nuestras raíces y tradiciones**, actuando responsablemente **en pro de la preservación de nuestro entorno natural.**



Pasión por el servicio

En cada una de nuestras operaciones, **nuestra prioridad es el bienestar de las personas**, por eso nos aseguramos de brindar las mejores condiciones y un servicio excepcional.

NUESTRAS DIRECTRICES



MISIÓN

Desarrollar, gestionar y operar parque cementerios con una estrategia de bajo costo y alta rentabilidad, **ofreciendo productos innovadores y un servicio de excelencia.**



VISIÓN

Ser **el más grande operador de camposantos** a nivel nacional.



VALORES

- **Respeto** por nuestras tradiciones y la naturaleza
- **Compromiso** y eficiencia
- **Integridad** y transparencia
- **Pasión** por el servicio



GESTIÓN

ADMINISTRATIVA



COVID-19 Y SU IMPACTO



Marcos Castro

El 2022 fue el año que nos permitió consolidar las sedes más jóvenes y seguir expandiéndose. En ese sentido, Chimbote fue la sede que tuvo un mayor incremento de ventas con respecto al año anterior, alcanzando la cifra de **S/ 5.3 MM; lo que en términos relativos significa un incremento de 377.6%** con respecto a su símil del año anterior. Del mismo modo, **se logró inaugurar nuestra novena sede en la ciudad de Pisco** en el mes de junio y de esta forma consolidarnos como una de las cadenas de Camposantos más grande del país.



En ese sentido, y siguiendo por la senda del crecimiento, Grupo Muya se propuso mantener el mismo nivel de ingresos que se había tenido durante el año 2021. Considerando el efecto de la pandemia, este objetivo era realmente retador y al término del año **se obtuvieron S/ 47.6 MM, lo cual estuvo 5% por encima de lo realizado durante el año anterior.**



Con relación a la utilidad bruta, esta **se incrementó en S/ 469 K**. Por otro lado, el margen operativo alcanzó el 12.2% lo cual significó una reducción del en 2.53% respecto al ejercicio anterior, esto debido a la puesta en marcha de la ya mencionada nueva sede en la ciudad de Pisco; lo cual genera gastos fijos inexorables.



Finalmente, al cierre del 2022, Inversiones Muya S.A.C. alcanzó una utilidad neta de S/4.0 MM, lo cual representa el 8.43% de margen neto.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

20

Gestión
Administrativa

+

Uno de los objetivos trazados y alcanzados durante el 2022 fue la adecuación de nuestros EEFF a las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF; lo cual a futuro será fundamental para tener una mayor presencia dentro de los mercados financieros.



Por otro lado, también es importante mencionar que, con respecto a la gestión financiera del año, lo más resaltante fue que

logramos consolidar a Muya dentro del sistema financiero,

puesto que se mantuvieron las buenas relaciones y se incrementaron nuestras líneas bancarias. Cabe resaltar que al cierre del 2022 **Muya cumplió con el pago de todas sus obligaciones y se iniciaron conversaciones con otros bancos para ampliar nuestra presencia dentro de la banca.**

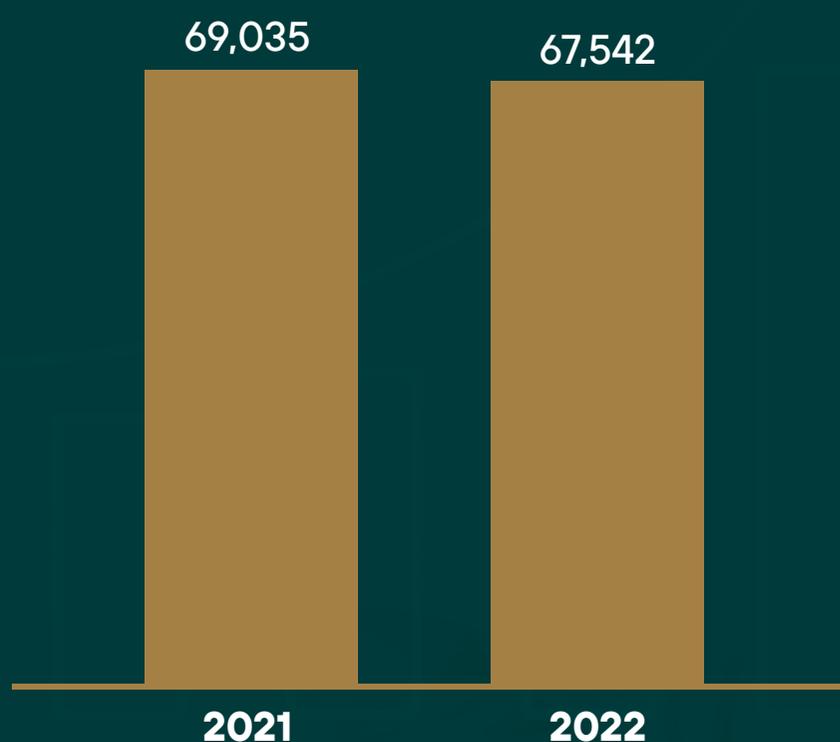


ADMINISTRATIVA

VENTAS

2021 - 2022

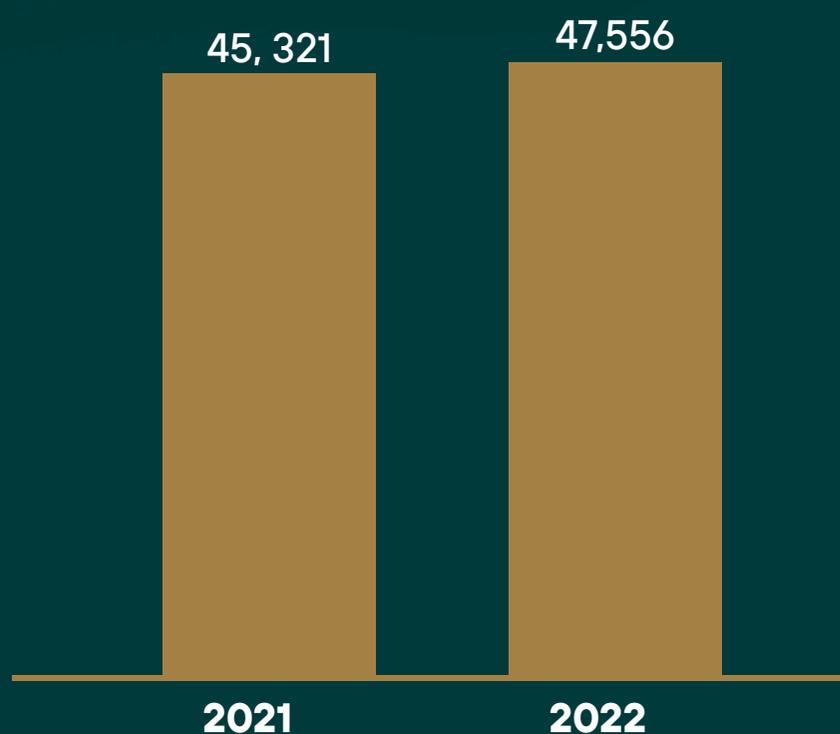
+



INGRESOS

2021 - 2022

•



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Señores Accionistas
INVERSIONES MUYA S.A.C.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros separados de INVERSIONES MUYA S.A.C., que comprenden el estado de situación financiera separado al 31 de diciembre de 2022, el estado de resultado integral separado, el estado de cambios en el patrimonio separado y el estado de flujos de efectivo separado correspondientes al año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros separados que incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros separados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de INVERSIONES MUYA S.A.C. al 31 de diciembre de 2022, su desempeño financiero y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Fundamento para nuestra opinión

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aprobadas para su aplicación en el Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Nuestras responsabilidades de acuerdo con estas normas se describen con más detalle en la sección Responsabilidades del Auditor con relación a la auditoría de los estados financieros separados de nuestro informe.

Somos independientes de INVERSIONES MUYA S.A.C. de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requisitos éticos que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros separados en Perú, y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades de ética de conformidad con estos requisitos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión.

Énfasis sobre información consolidada

Los estados financieros separados de INVERSIONES MUYA S.A.C. han sido preparados en cumplimiento de los requerimientos legales vigentes en el Perú para la presentación de información financiera. Estos estados financieros separados reflejan el valor de las inversiones en las Subsidiarias bajo el método del costo y no sobre una base consolidada, por lo que se deben leer juntamente con los estados financieros consolidados de INVERSIONES MUYA S.A.C. Y SUBSIDIARIAS.

Responsabilidades de la Gerencia y de los Encargados del Gobierno Corporativo por los Estados Financieros Separados

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros separados de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB), y del control interno que la Gerencia considere necesario para permitir la preparación de estados financieros separados libres de incorrecciones materiales, ya sea por fraude o error.

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Al preparar los estados financieros separados, la Gerencia es responsable de evaluar la capacidad de la Compañía de continuar como empresa en marcha, revelando, según sea aplicable, los asuntos relacionados a la continuidad de operaciones y utilizando el principio contable de empresa en marcha, a menos que la Gerencia tenga la intención de liquidar a la Compañía o cesar sus operaciones, o no tenga otra alternativa realista que liquidar o cesar sus operaciones.

Los responsables por el Gobierno Corporativo de INVERSIONES MUÑA S.A.C. son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

Responsabilidad del auditor por la auditoría de los estados financieros separados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros separados en su conjunto estén libres de incorrecciones materiales, ya sea por fraude o error, y emitir un dictamen de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría efectuada de conformidad con las NIA aprobadas para su aplicación en el Perú siempre detecte una incorrección material, cuando esta exista. Las incorrecciones pueden surgir de fraude o error y son consideradas materiales si, individualmente o en su conjunto, podrían razonablemente influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros separados.

Como parte de una auditoría de acuerdo con NIA, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos escepticismo profesional durante toda la auditoría. Además:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de incorrecciones materiales en los estados financieros separados, ya sea por fraude o error, y diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada en ofrecer fundamento para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material que resulte de fraude es más elevado que el no detectar uno que surge de un error, puesto que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, declaraciones falsas o la vulneración del control interno.
- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante a la auditoría con el propósito de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de INVERSIONES MUÑA S.A.C.
- Evaluamos la idoneidad de las políticas contables aplicadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y las respectivas revelaciones efectuadas por la Gerencia.
- Concluimos sobre el adecuado uso del principio contable de empresa en marcha por parte de la Gerencia y, sobre la base de la evidencia obtenida, no se identificó alguna incertidumbre significativa relacionada a eventos o condiciones que pueden suscitar dudas significativas sobre la capacidad de INVERSIONES MUÑA S.A.C. de continuar como empresa en marcha. Si llegáramos a la conclusión que existe una incertidumbre significativa, estamos obligados de llamar la atención en nuestro dictamen de auditoría sobre la respectiva información revelada en los estados financieros separados o, si tales revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se sustentan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro dictamen de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuras podrían originar que INVERSIONES MUÑA S.A.C. deje de continuar como una empresa en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y contenido de los estados financieros separados, incluidas las revelaciones y si los estados financieros separados representan las transacciones y eventos subyacentes de una manera que logre su presentación razonable.

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES



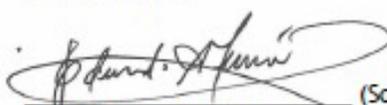
- Obtuvimos evidencia suficiente y apropiada de auditoría respecto a información financiera de las principales entidades o actividades de negocios dentro de la Compañía para expresar una opinión sobre los estados financieros separados. Somos responsables por la dirección, supervisión y ejecución de la auditoría de la Compañía. Somos los únicos responsables por nuestra opinión de auditoría.

Comunicamos a los encargados del Gobierno Corporativo de la Compañía, entre otros aspectos, el alcance y la oportunidad de la auditoría planificados, los hallazgos significativos de auditoría, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos en el transcurso de nuestra auditoría.

También proporcionamos a los encargados del Gobierno Corporativo de la Compañía una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos éticos relevantes aplicables respecto a nuestra independencia y les hemos comunicado acerca de toda relación y otros asuntos que podrían razonablemente afectar nuestra independencia y, según corresponda, las acciones tomadas para eliminar las amenazas o las salvaguardas aplicadas.

Lima, Perú
28 de agosto de 2023

Refrendado por


(Socio)
Eduardo Terrón Cahuana
Contador Público Colegiado
Matrícula N° 3739

Piurad, Jiménez & Asociados

INFORMACIÓN FINANCIERA

25

Gestión Administrativa

2021

2022

Balance General

Total activo	154,938,113	190,921,977
Total pasivo	154,186,595	186,166,053
Total patrimonio	751,518	4,755,924

Estado de Pérdidas y Ganancias

(+) Ingresos	45,321,190	47,556,690
Margen Operativo	6,680,616	5,807,690
Utilidad Neta	4,695,391	4,008,238



GESTIÓN + DE OPERACIONES

Durante el año 2022, el área de operaciones **asumió muchos retos y desafíos, logrando óptimos resultados en la organización.**

EMISIONES

+5000
contratos

Nuestra área de emisiones gestionó más de 5,000 contratos al cierre del año 2022, las atenciones se realizaron dentro de los plazos establecidos, destacando la eficiencia del área en todo el proceso de gestión. En el mes de diciembre se incrementó la producción en más del 70% respecto al mes anterior, esto debido a los convenios institucionales pactados con nuestra compañía.

Logramos disminuir el consumo del papel a través del proyecto "Cero papel", esto ayudó al crecimiento de los trámites digitales haciendo que el proceso sea más eficiente y económico.

Finalizamos con éxito el proyecto de centralización de emisiones, logrando ordenar los procesos operativos con eficiencia en la gestión de gastos.

Implementamos las validaciones del correo electrónico y el uso de espacios en el CRM al registrar la solicitud. Optimizamos el discurso (Speech) para el cliente en el proceso de auditoría. Desarrollamos los aplicativos de: Consulta de espacios, consulta de fallecidos y de seguimiento de trámite por estados, obteniendo una mejor experiencia de servicio en la comercialización, ayudando a las áreas de Comercial, Parques y Servicio al cliente.



Juan Carlos Barros

Implementamos las validaciones del correo electrónico y el uso de espacios en el CRM al registrar la solicitud. Optimizamos el discurso (Speech) para el cliente en el proceso de auditoría. Desarrollamos los aplicativos de: Consulta de espacios, consulta de fallecidos y de seguimiento de trámite por estados, obteniendo una mejor experiencia de servicio en la comercialización, ayudando a las áreas de Comercial, Parques y Servicio al cliente.



+21% de la producción de contratos NF



En el 2022, se incrementó en más del 21% de la producción de las operaciones de contratos de NF (Necesidad Futura) a comparación del año anterior.

Al cierre del año 2022, el 81% de los contratos fueron emitidos digitalmente, esto demuestra que cada vez más los clientes prefieren las nuevas oportunidades que ofrece la era digital.

OPERACIONES

CUADRO N° 01

NÚMERO DE CONTRATOS EMITIDOS

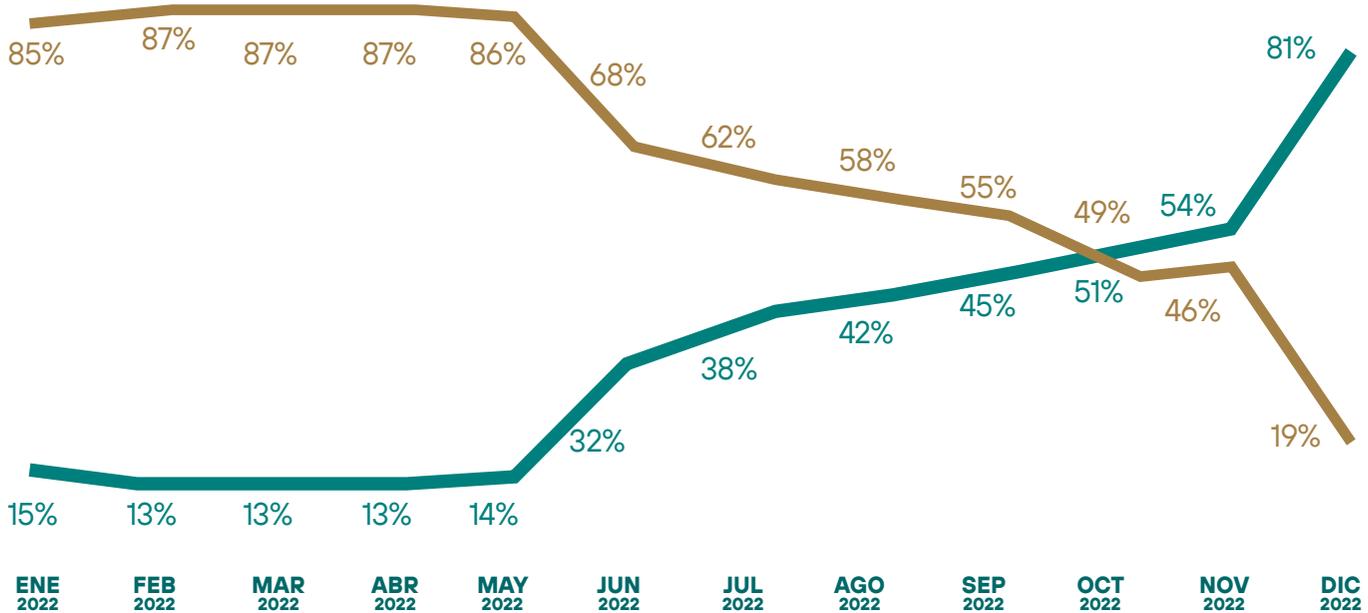
Periodo: enero – diciembre 2022



CUADRO N° 02

CONTRATOS DIGITALES NF

Periodo: enero – diciembre 2022



RECAUDACIÓN Y COBRANZA



33.9
MILLONES

Logramos recaudar para el año 2022 aproximadamente 33.9 millones de soles, cifra que superó el presupuesto planificado.

Se incrementó el recaudo que provienen de los canales digitales, muchos de los clientes prefieren realizar sus transacciones de pagos por el canal digital porque es más cómodo y fácil de hacer desde su hogar o su dispositivo móvil.

Adoptamos diversas estrategias para la gestión de cobranzas, otorgando facilidades de pago, incentivos por sorteos y brindando nuevos canales digitales a nuestros clientes, de esta manera enfrentamos la difícil situación política y económica que afronta el Perú.

Logramos eficiencias en los reportes de información para los indicadores de gestión en línea y reforzamos las estrategias de la segmentación de la cartera para las cobranzas.

CUADRO N° 03 | EVOLUCIÓN DE LA RECAUDACIÓN (Ene – Dic 2022)



(En millones soles)

RECAUDACIÓN

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)



Durante el año 2022 mejoramos el servicio de soporte para toda la organización. Nuestro equipo de TI estandarizó y mejoró los procesos de atención que ayudaron a **solucionar de forma inmediata** los requerimientos de nuestros colaboradores.

Así mismo, **adoptamos las medidas necesarias para el seguimiento respectivo de todas las incidencias y/o requerimientos que provienen de mesa de ayuda,** monitoreándolos con indicadores de gestión.

Mejoramos el servicio de infraestructura de los servidores en la nube logrando mayor alcance en seguridad de nuestra información.

Logramos eficiencia de los gastos ejecutados versus el presupuestado, revisamos los servicios de los proveedores para las renovaciones de los contratos, optimizamos los acuerdos de servicios y tarifas respectivas.



En el último trimestre, **se culminó con éxito el proceso de arrendamiento de las PC y LAPTOP,** obteniendo herramientas de trabajo de **última generación tecnológica** para las actividades de nuestros colaboradores.



PROYECTOS DIGITALES

+



En el 2022 finalizamos con éxito los proyectos de implementación de la página web y del libro de reclamaciones virtual, otorgando un mejor servicio y experiencia a nuestros clientes.

+20 INICIATIVAS

Desarrollamos más de 20 iniciativas de mejora en nuestro sistema core y el CRM, distribuidos en los módulos de contratos, cobranzas, camposantos y comercial.



Así mismo, **continuamos con las mejoras de los procesos en el módulo de planillas del área de Gestión Humana.** Además, **se optimizaron las interfaces entre el sistema core y Exactus ERP** que ayudó al área de contabilidad al proceso de cierre.



En miras del crecimiento a nivel internacional, **logramos el roll out de todos los sistemas para las operaciones en Ecuador,** reto de mucha importancia para el área de proyectos digitales y de toda la organización.

GESTIÓN DE CAMPOSANTOS

Servicios de inhumación 2021 vs 2022

El periodo 2022 muestra una demanda del servicio más uniforme a comparación del 2021, que seguía siendo influenciado por el efecto del COVID-19, permitiendo así mantener una capacidad instalada capaz de soportar grandes variaciones como las sufridas durante la pandemia, sin superar los recursos operativos

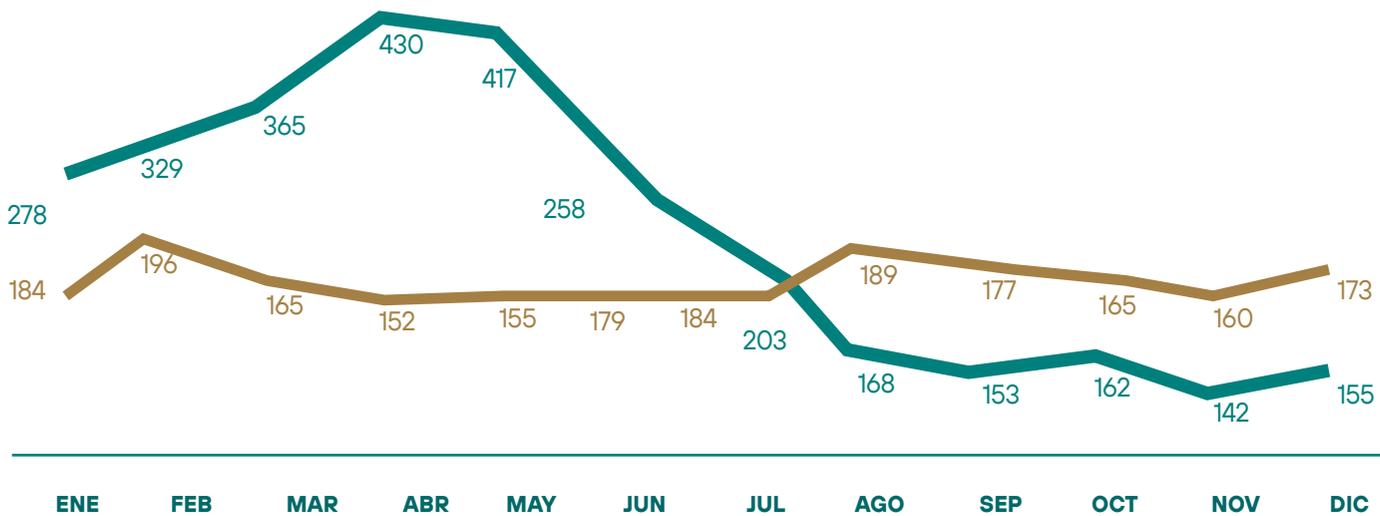


Deysi Huamán Lara

TOTAL ATENCIONES

2021

2022



IMPLEMENTACIÓN DE LIBRO DE RECLAMACIONES



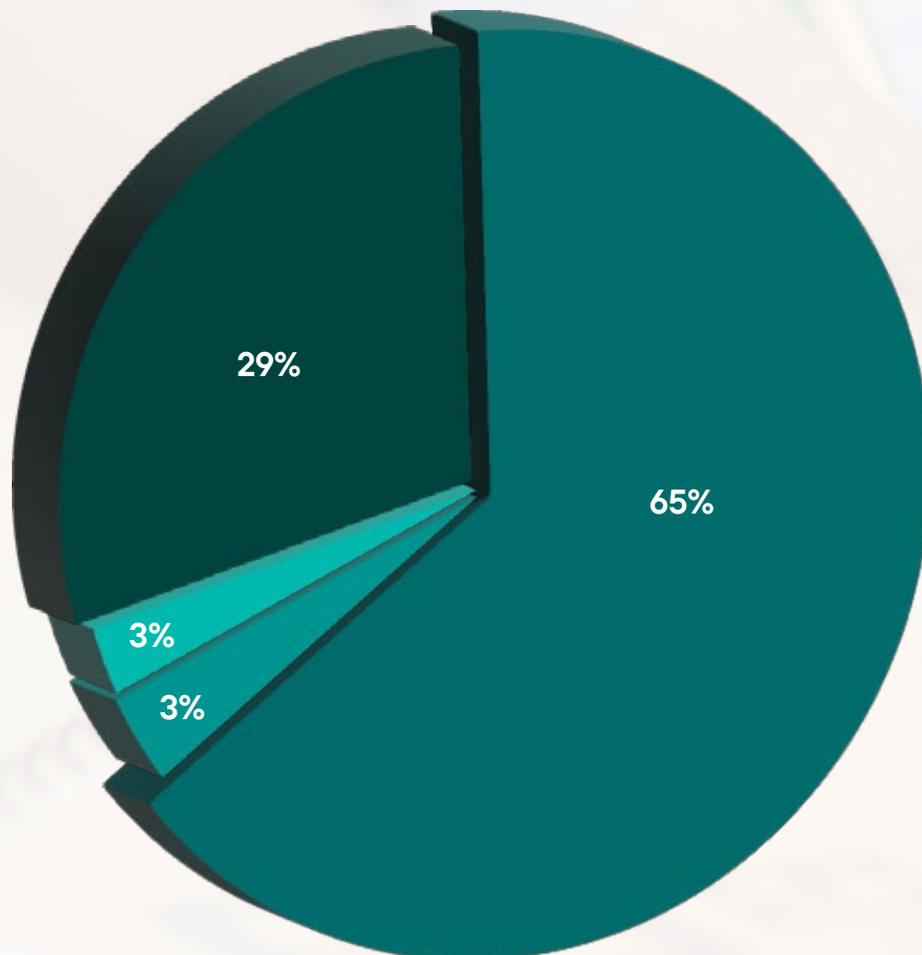
Como parte de la **política 0 papel**, se implementó la plataforma de libro de reclamaciones virtual, la misma que **centraliza los reclamos a nivel nacional**, brindando un soporte más temprano y efectivo, del mismo modo, **permite manejar data global de atenciones, principales casos de reclamo** y así poder apuntar de manera más certera a las oportunidades de mejora requeridas.



29 RECLAMOS

Al cierre del periodo 2022 se recibieron 29 reclamos, distribuidos de la siguiente manera:

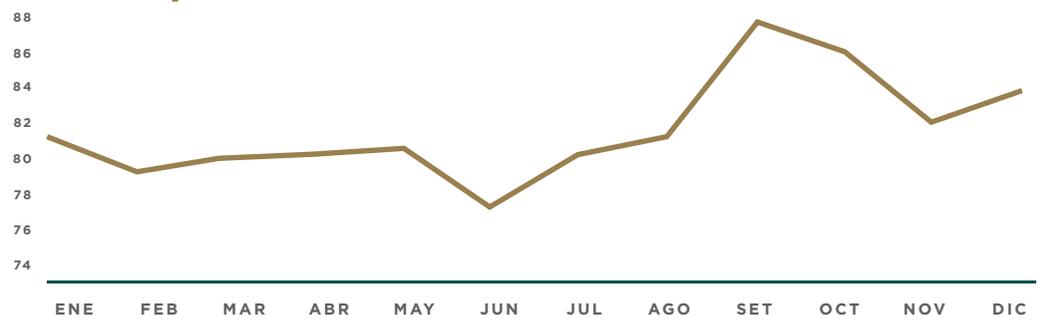
- DISCONFORMIDAD CON ATENCIÓN DEL PERSONAL
- ESTADO DE CUENTA
- GESTIÓN DE COBRANZA
- OTROS



ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS PARQUE +

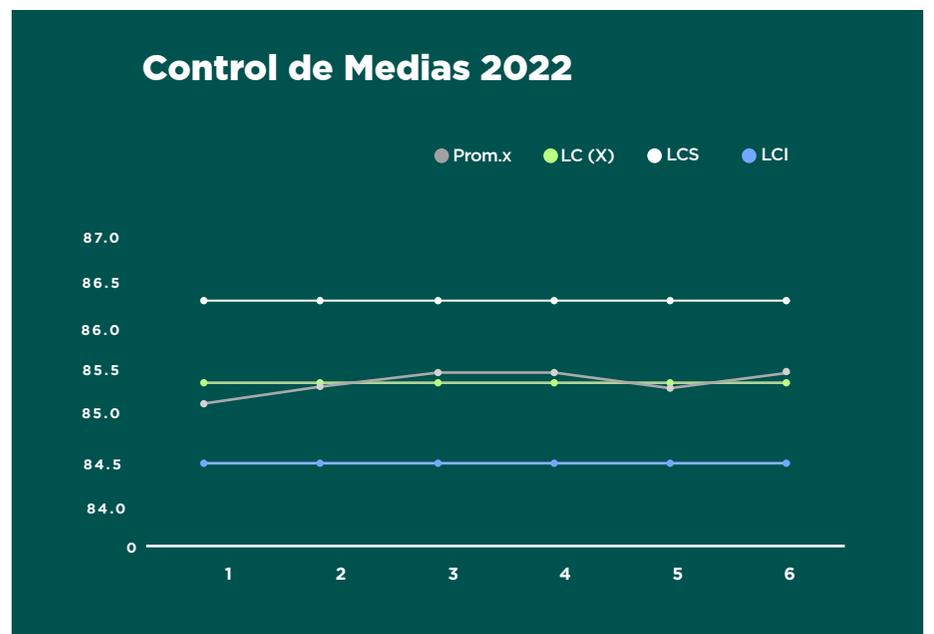
El periodo 2022 consolida la implementación de manuales y sistemas de estandarización en atención de servicio de sepultura, dentro de los cuales se aplicaron herramientas de control de calidad y trazabilidad del mismo; encontrando nuevas oportunidades de mejora

Desempeño Global



El gráfico muestra el desempeño dentro de la prestación del servicio de sepultura. Notando que en junio del 2022 fue el mes de menor desarrollo de performance, alcanzando el 78% de cumplimiento, siendo estos valores superiores a los obtenidos en el 2021; sin embargo, continuando sin ser aún satisfactorios, estos datos contrastan con los obtenidos en septiembre alcanzando el 86% de cumplimiento, mostrando una creciente tendencia a la mejora del servicio. La misma que puede ser apreciada en el gráfico de control de servicio, donde puede apreciarse como el performance de atención se mantiene dentro de los límites proyectados.

Control de Medias 2022



MANEJO DE RESIDUOS ORGÁNICOS

ECONOMÍA CIRCULAR



Parte de nuestra identidad como camposanto ecológico se encuentra en la **protección del medio ambiente** no solo a través de la preservación de espacios verdes, sino también a través de la **economía circular**. A partir de los residuos generados, en cada camposanto, se inició el proyecto de compostaje y segregación de residuos.

Teniendo así que al cierre del 2022 se aprovechó la totalidad de residuos orgánicos generados durante las operaciones de cada camposanto.

Aprovechando en promedio 4m³ de residuos orgánicos por mes, siendo que en residuos reciclables se aprovechó 1.5 m³ mensuales.

Durante el periodo 2023 será tangible, beneficio cuantitativo y cualitativo, generado.



APERTURA NUEVA SEDE PISCO

JUNIO DEL 2022

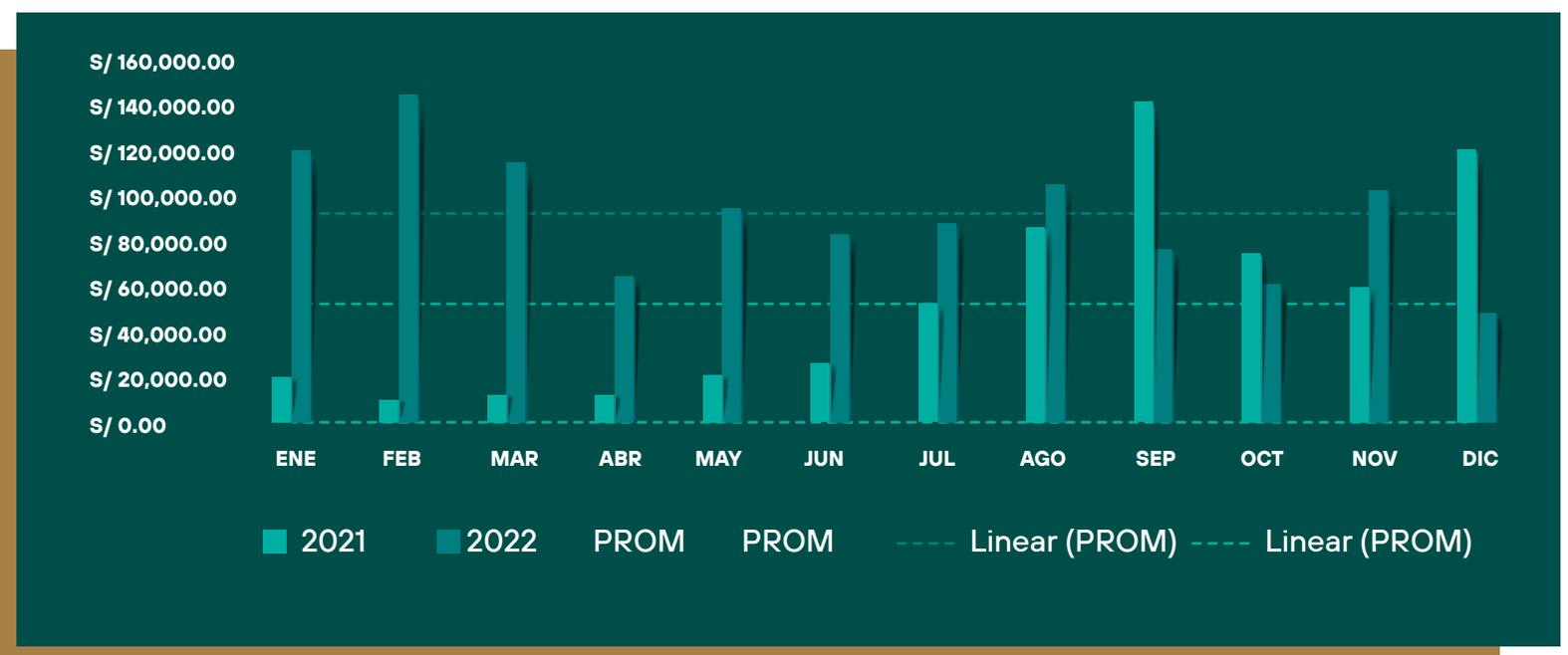
iniciaron las operaciones en nuestra nueva sede Pisco, siendo habilitadas 4 plataformas con capacidad de 4862 espacios. Marcando así el crecimiento dentro de este nuevo mercado. Consolidándose como la mayor red de camposantos.



SERVICIOS ADICIONALES

Durante el periodo 2022 se consolidaron los productos de servicios adicionales, ingresando al subconsciente de nuestros clientes, siendo un producto casi inherente.

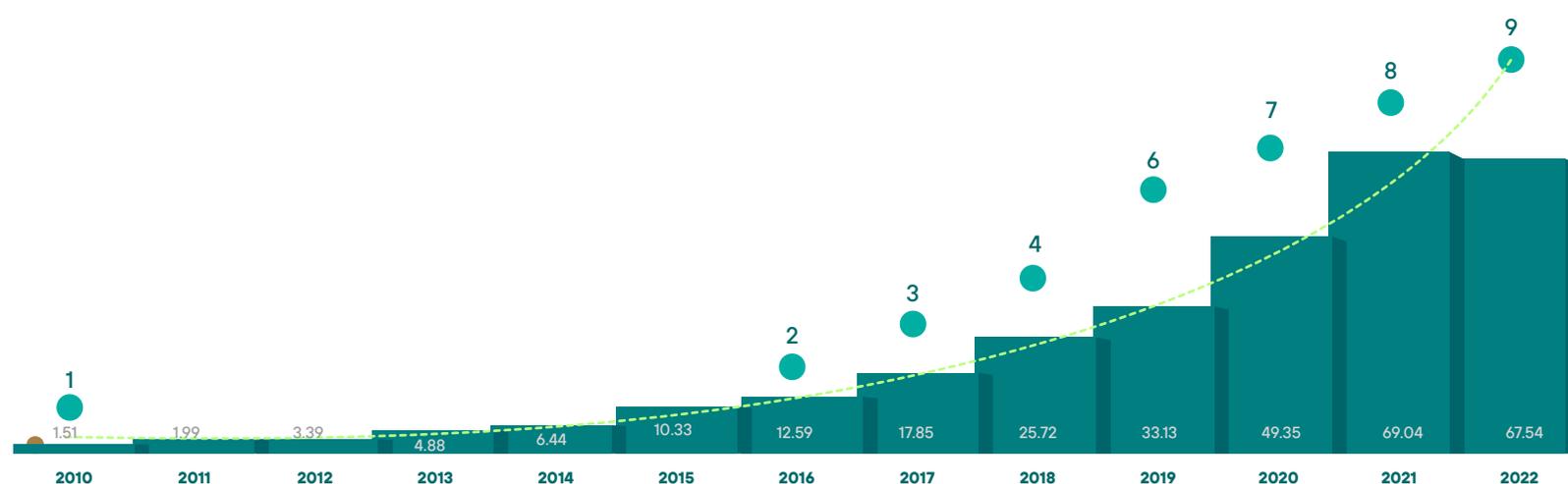
Como puede ser apreciado en el gráfico mostrado, en promedio el periodo 2022 muestra un claro incremento respecto al periodo 2021, demostrando así la fortaleza comercial de los servicios adicionales ofertados.



GESTIÓN COMERCIAL



Evolución	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ventas	1.51	1.99	3.39	4.88	6.44	10.33	12.59	17.85	25.72	33.13	49.35	69.04	67.54
Sedes	1	1	1	1	1	1	2	3	4	6	7	8	9



Expresado en Millones de Soles



Andre Mendoza

Continuando con el crecimiento y la presencia de Esperanza Eterna en el Perú, en el 2022 abrimos nuestra novena Sede en la ciudad de Pisco, iniciando de esta forma la expansión por el sur del país. Las últimas tres sedes inauguradas se ubicaron en Chimbote, Lambayeque y Chiclayo, las mismas que, a la fecha, vienen aportando, importantes cifras de ventas, las cuales han colaborado a cumplir con el presupuesto anual.



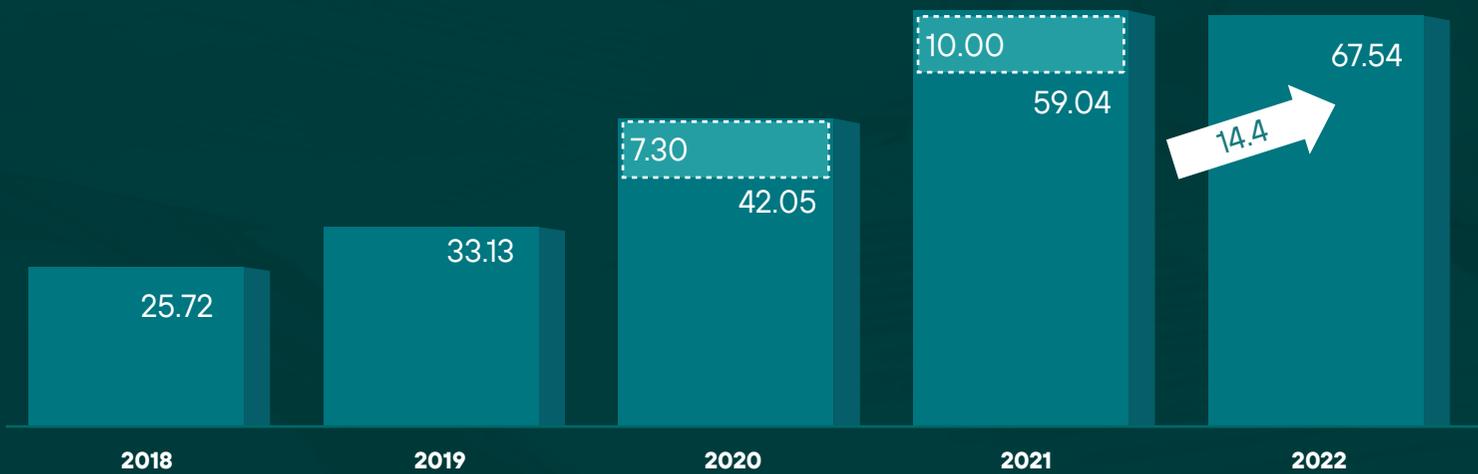


Logramos cerrar

4,997 NUEVOS CONTRATOS

con S/ 67.54 MM, lo que representó un **crecimiento del 14.4% en las ventas**, si tomamos en cuenta la comparación solo con las ventas No Covid del 2021.

□ No Covid ■ Covid



Expresado en Millones de Soles

INGRESOS SOBRE VENTAS



74.68
MILLONES

Con relación a lo ingresado a caja en el 2022, el monto alcanzó los S/ 47.68 MM, lo cual significó medio punto porcentual mayor que el año anterior, a pesar de que registramos una menor venta.



Un estricto control de los presupuestos, nos ha permitido ejecutar los porcentajes de cuotas iniciales planificados para nuestros canales de ventas. Esta liquidez es parte fundamental en la composición general de los ingresos de la compañía, por lo tanto, es de estricto cumplimiento de la Sub Gerencia de Ventas.



(En millones soles)

CANALES DE VENTAS



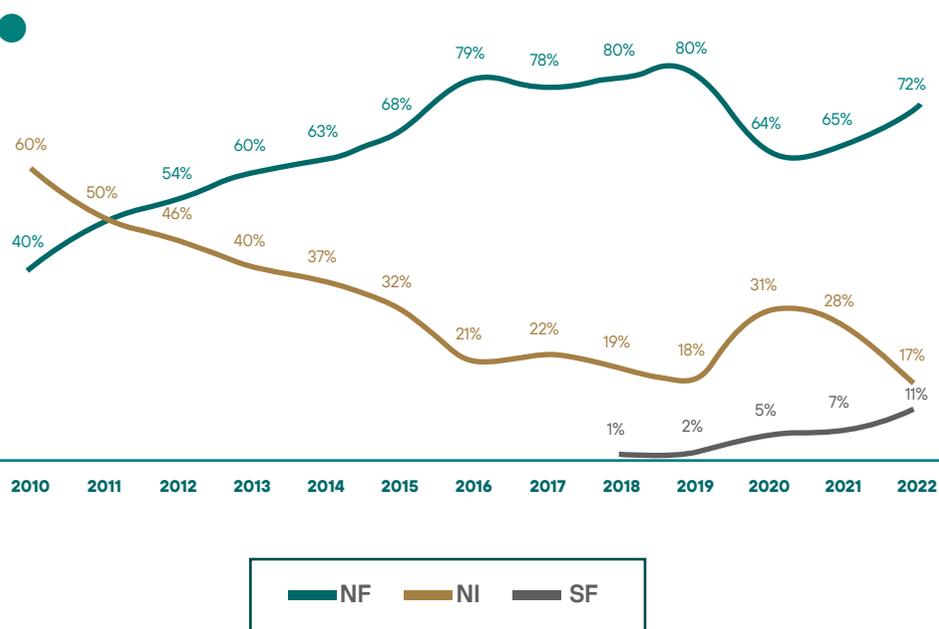
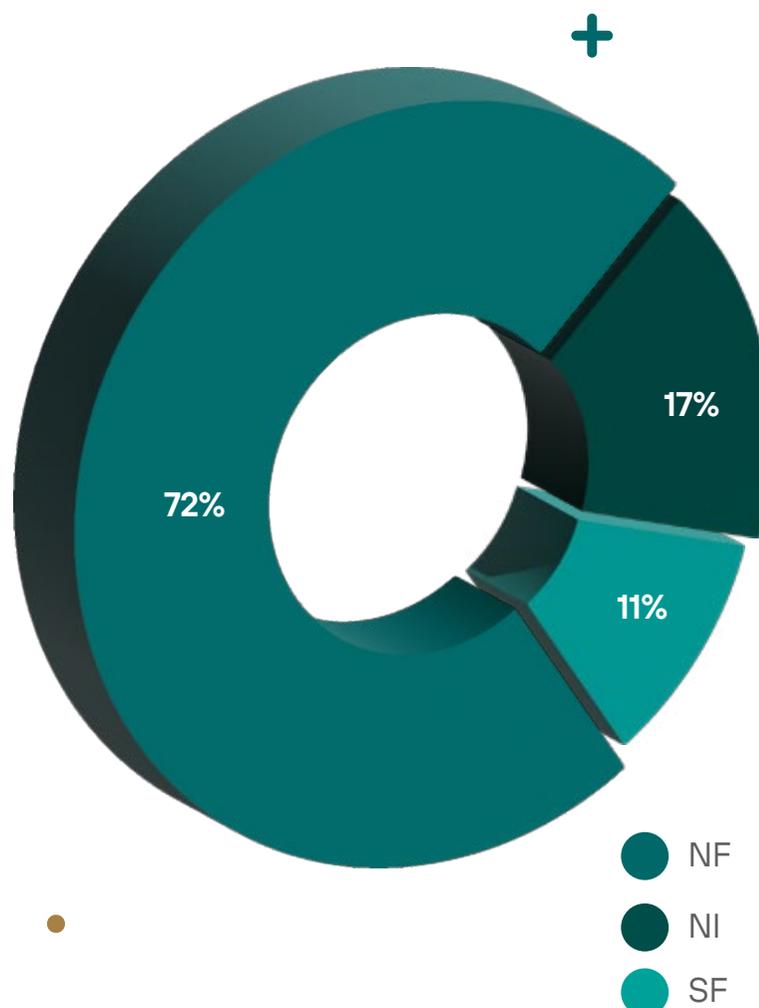
El 2022 fue el año en el que hemos conseguido la **consolidación de los canales de venta**, con una mayor participación de la venta de SSFF (11%) básicamente. **La venta en prevención (72%) sigue siendo la de mayor participación de nuestro mercado.**

Con un promedio de

176 CONSEJEROS A NIVEL NACIONAL

trabajando día a día en brindar asesoría a las familias de las ciudades donde tenemos presencia.

Año a año **se consolida nuestra Metodología de Ventas** (propia), con un atractivo Plan de Compensaciones y una Política Comercial que **reta las competencias y capacidades de los ejecutivos de venta**. El canal de Necesidad Inmediata (17%), ejecutando de manera óptima el Plan Aliados con las empresas funerarias de cada ciudad, tiene cada vez una mejor presencia en el mercado local, brindando asesoría, en un momento muy complicado y sensible en el que ayuda a buscar las mejores alternativas a las familias afectadas por la pérdida de su ser querido.

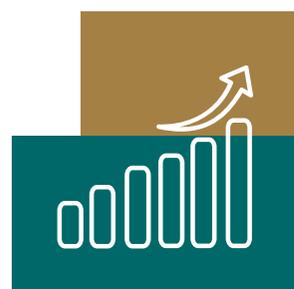


La presencia de NF se contrae en los años 2020 y 2021 por efecto del Covid, lo cual rebota en Necesidad Inmediata. Este 2022 estamos retomando los registros anteriores a la pandemia y con el importante crecimiento de la participación de los Servicios Funerarios. **Se consolida el uso del CRM como parte medular de la metodología de venta.** Las mejoras implementadas durante el año lograron que el CRM sea un sistema amigable con **interfaces fáciles de entender y utilizar** para la correcta gestión de la cartera de ventas y cierres por parte de los ejecutivos de venta, supervisores y jefes de venta.

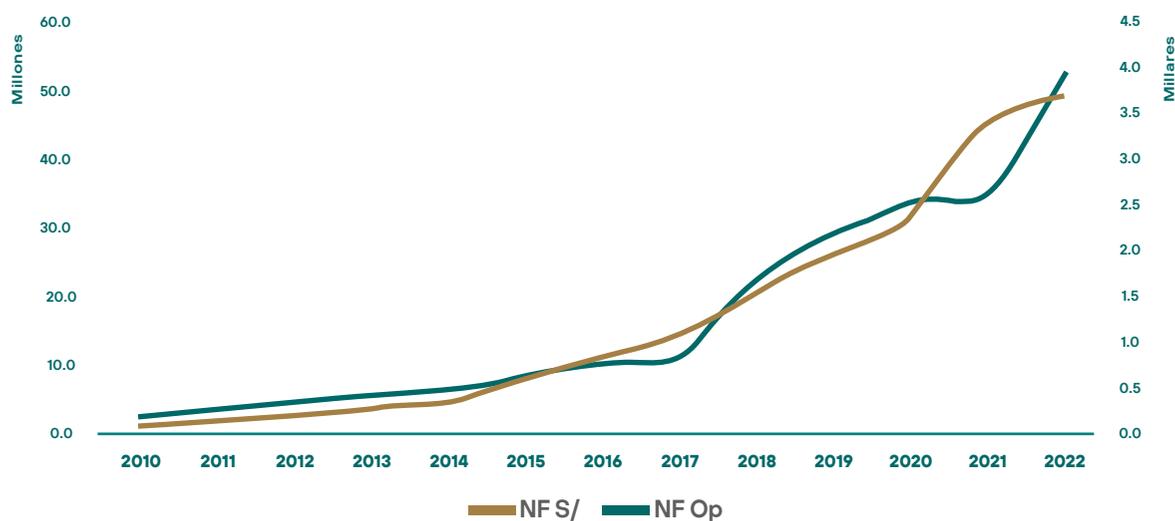
CANALES DE VENTAS NF/NI

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
NF Op	121	213	312	393	460	597	738
NI Op	335	458	414	381	304	307	252
SF Op							
NF S/	605,399	994,860	1,831,806	2,910,684	4,059,662	7,072,579	9,980,155
NI S/	909,477	997,989	1,557,205	1,971,289	2,382,726	3,258,973	2,606,216
SF S/							

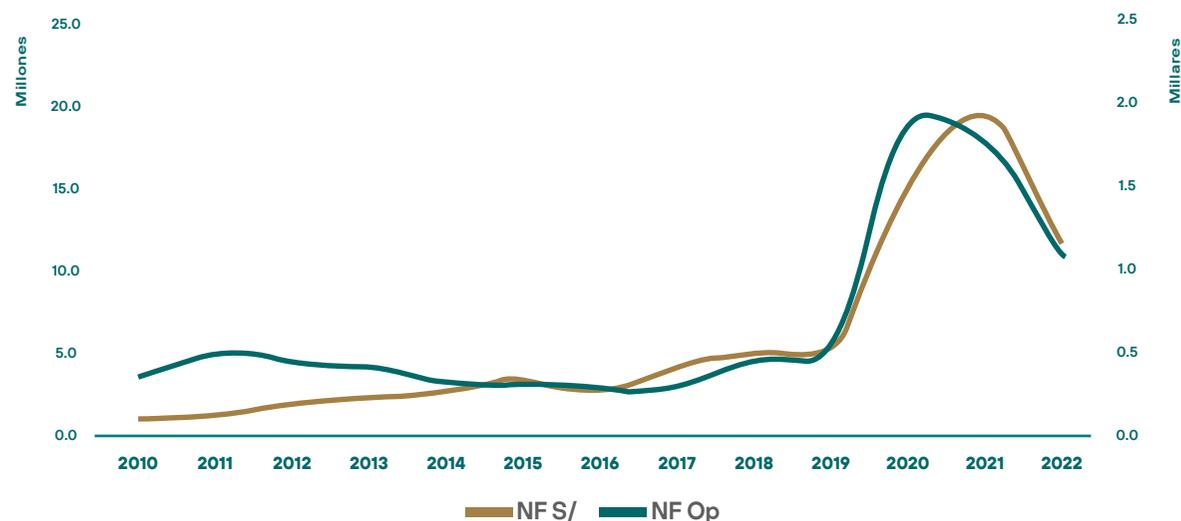
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NF Op	844	1,681	2,152	2,505	2,655	3,924
NI Op	446	446	570	1,861	1,753	1,073
SF Op		-	-	893	1,904	2,439
NF S/	13,904,448	20,493,083	26,662,252	31,760,463	45,087,244	48,923,580
NI S/	3,942,246	4,910,282	5,852,065	15,218,536	19,167,188	11,231,365
SF S/		314,088	620,242	2,375,933	4,780,793	7,365,062



NECESIDAD FUTURA



NECESIDAD INMEDIATA



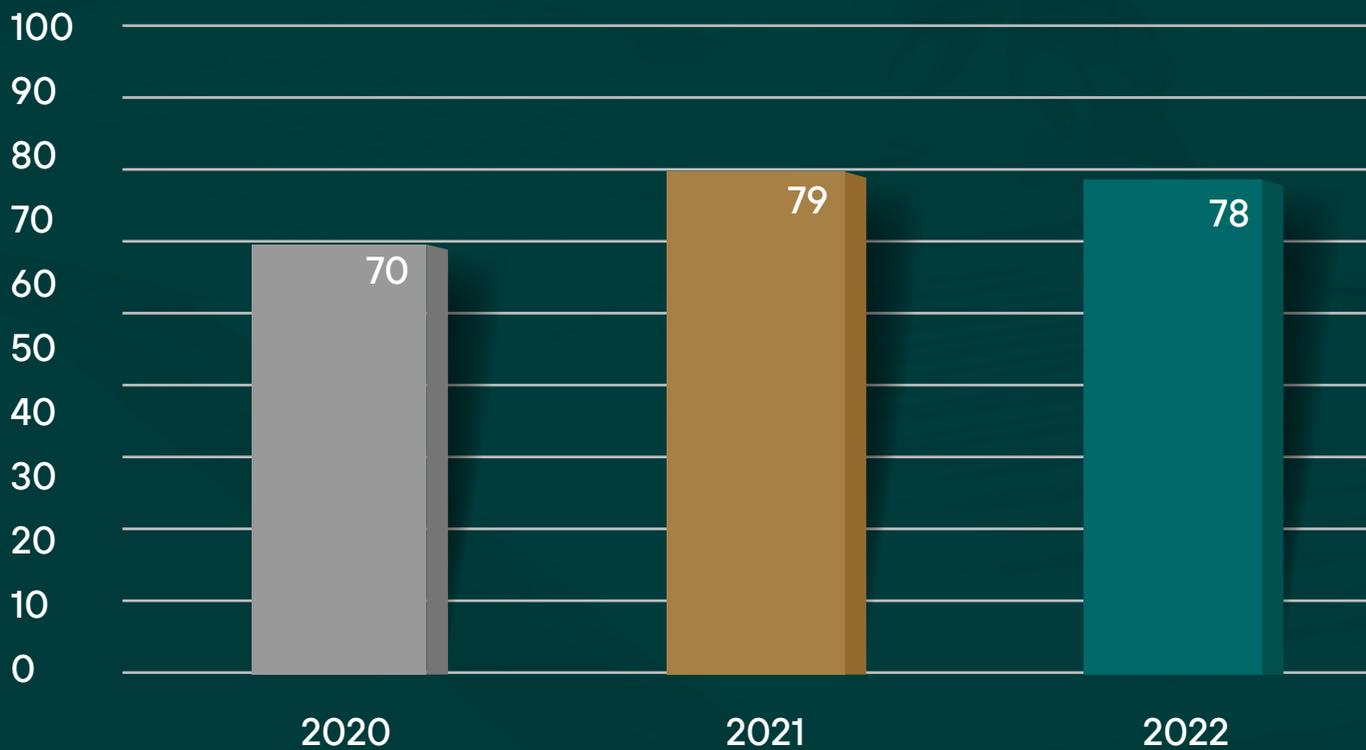
CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL

En Grupo Muya comprendemos la importancia y necesidad de un buen clima laboral para nuestros colaboradores. Gracias a esto, los miembros de esta empresa pueden sentirse cómodos, positivos y seguros trabajando con nosotros, teniendo un proceso de crecimiento profesional sano.



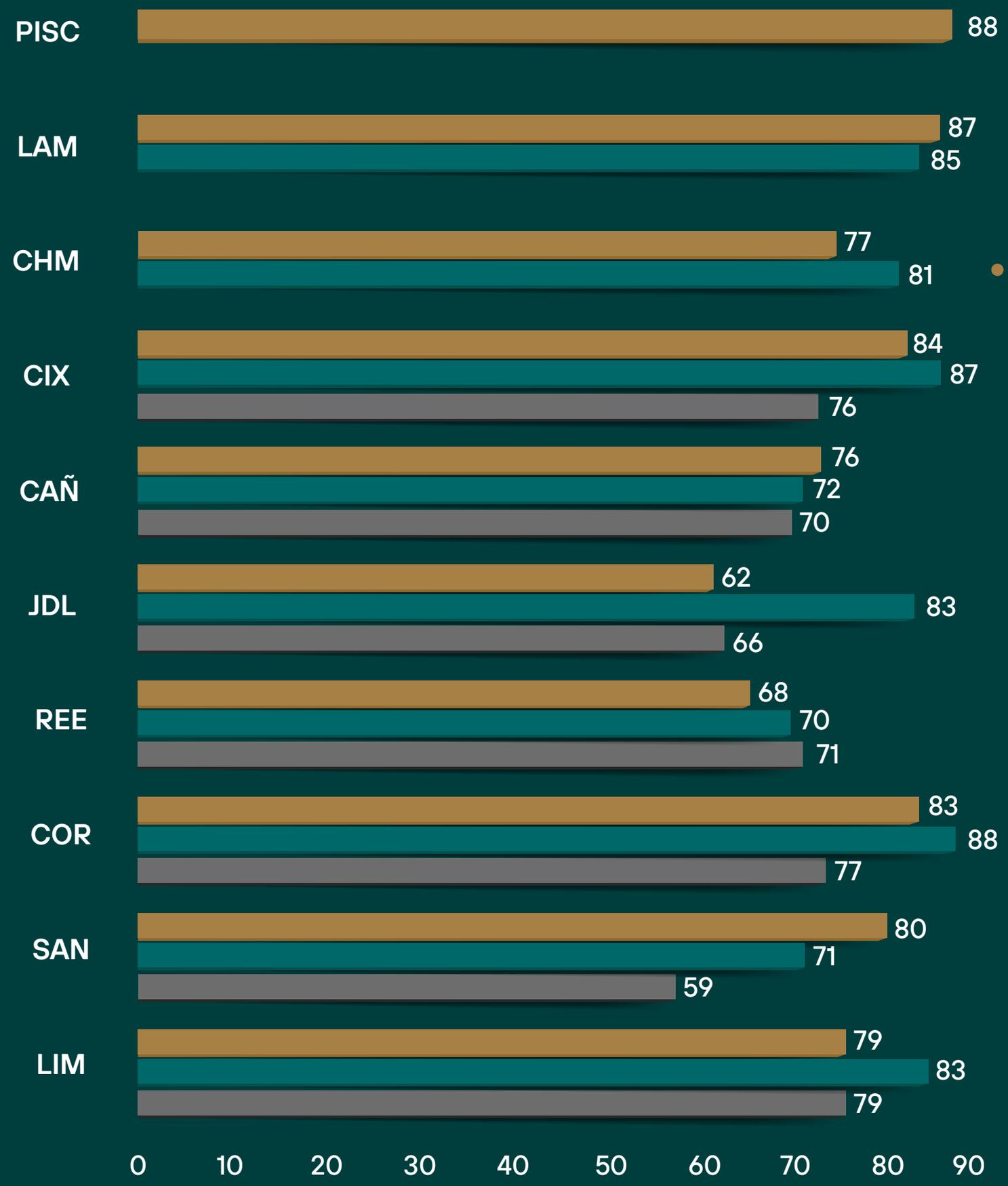
Natali Ramos Arauco

Comparación porcentaje general 2020 - 2022





Comparación promedios sedes



DESEMPEÑO

▶▶▶ SOBRE DESEMPEÑO LABORAL:

En nuestro compromiso con nuestros empleados, nos enfocamos en mejorar su desempeño laboral mediante la medición de competencias.

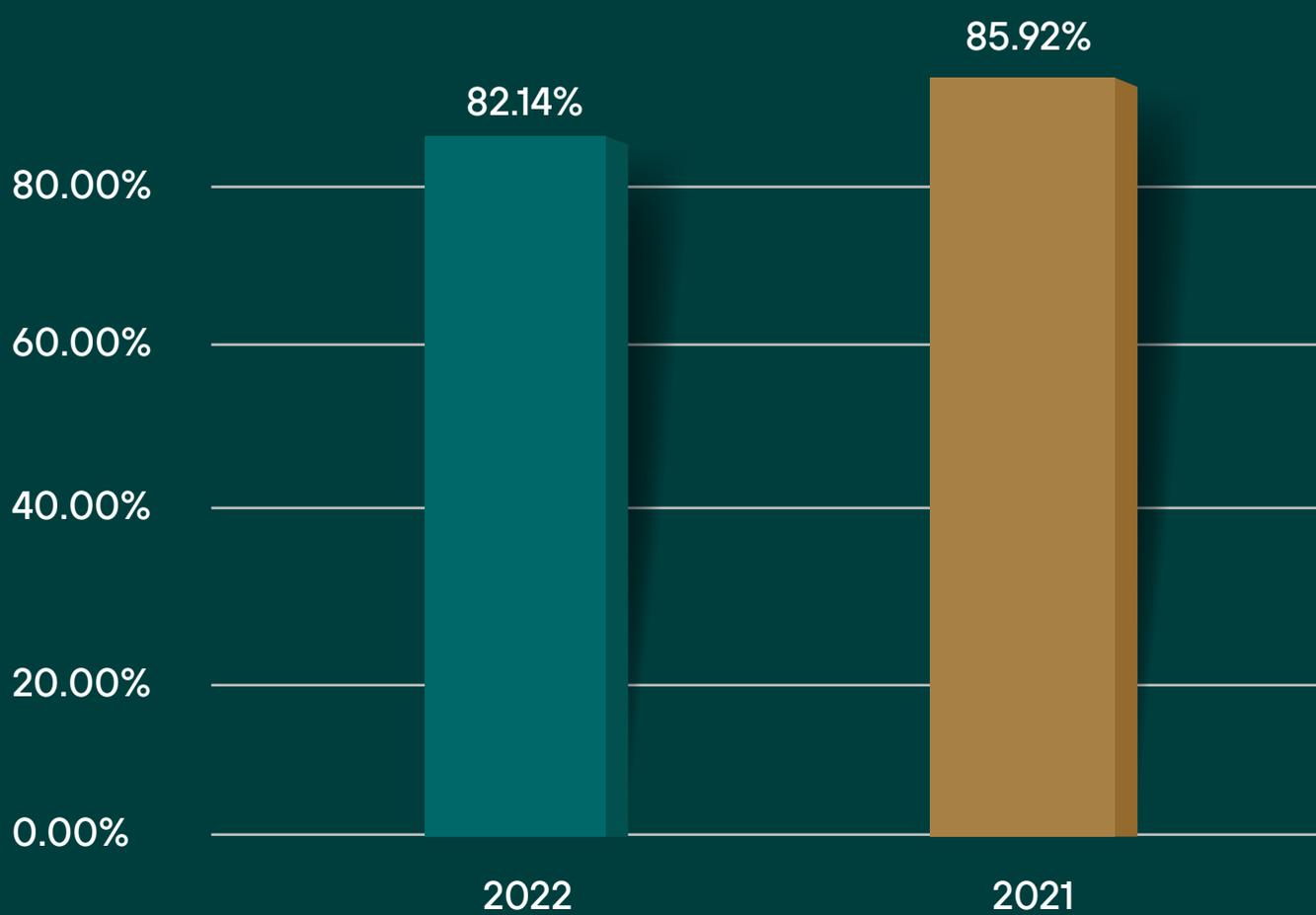
Para lograrlo, realizamos evaluaciones a todos los miembros de la empresa y los jefes de cada área observan objetivamente la productividad y calidad del trabajo de su equipo.

De esta manera, entendemos cómo nuestros colaboradores están progresando en su carrera, les brindamos recomendaciones para mejorar y trabajamos juntos como equipo para ayudarles a convertirse en mejores profesionales cada año.



RESULTADOS GENERALES DE DESEMPEÑO LABORAL

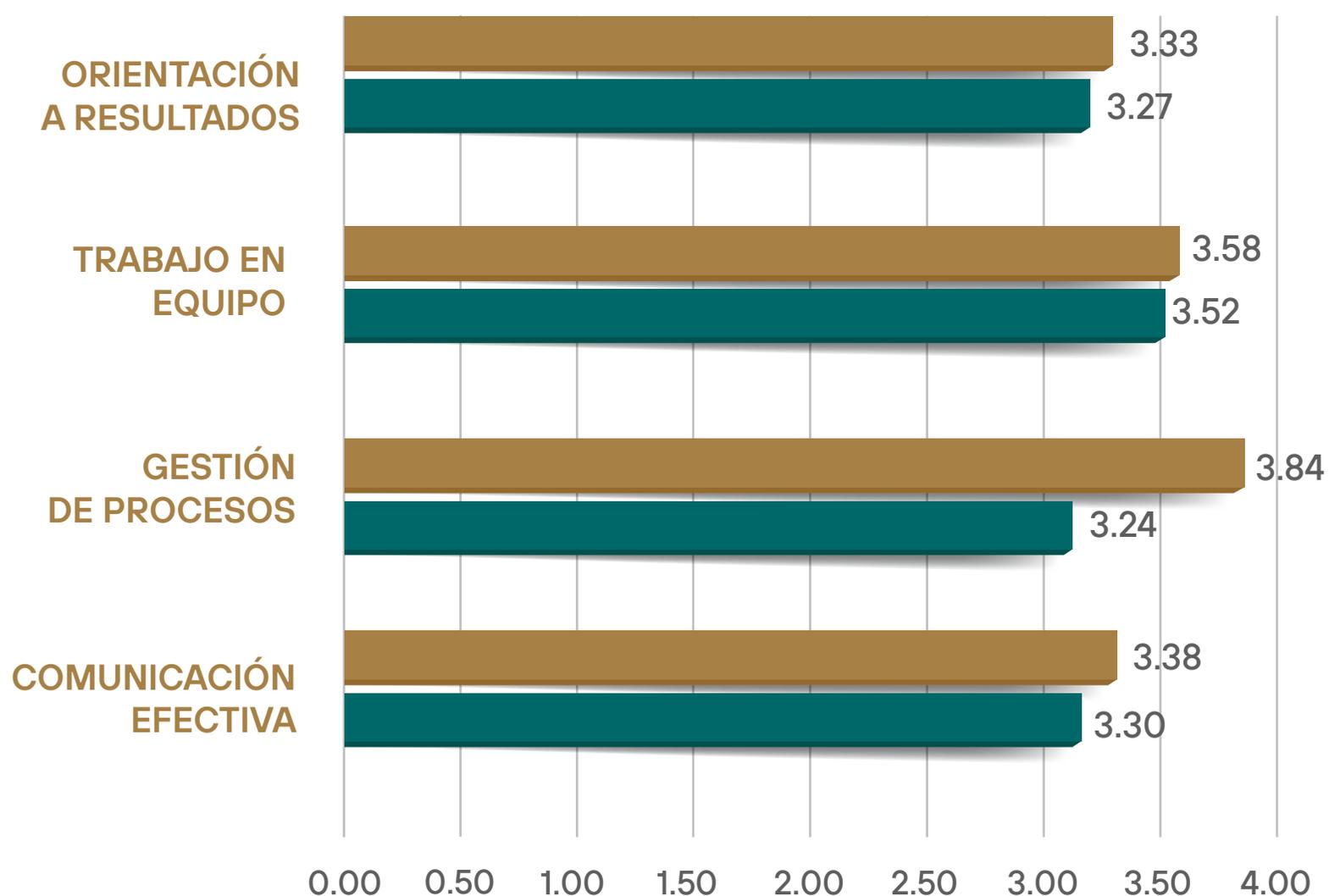
Comparación porcentaje general 2021 - 2022



2022 2021

PROMEDIO DE COMPETENCIAS

Promedio por Competencias Generales 2021 - 2022 Entero



 Promedio 2021 Entero

 Promedio 2022 Entero

PROMEDIO DE COMPETENCIAS

Promedio por Competencias Específicos 2021 - 2022 Entero



Promedio 2021 Entero

Promedio 2022 Entero

NUESTROS LOGROS

▶▶▶ GESTIÓN DE CAMPOSANTO:

- Implementación de libro de reclamaciones virtual.
- Estandarización de procesos de parque.
- Implementación de manejo de residuos orgánicos.

▶▶▶ COMERCIAL:

- Cumplimiento de la meta de ventas del año al 100% con respecto al presupuesto.

▶▶▶ OPERACIONES:

- Culminación del proyecto "Cero papel", ayudó al crecimiento de los trámites digitales en más del 80%.
- Finalizamos la "Centralización del proceso de emisiones" logrando eficiencias en las atenciones de los contratos.
- Implementación de la página Web y el libro de reclamaciones virtual.

NUESTROS LOGROS

▶▶▶ GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

- Adecuación de los Estados Financieros bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Como resultado de esto, la opinión de los auditores externos fue sin salvedades.
- Ampliación de presencia en el sistema financiero, obteniendo nuevas líneas de crédito con entidades financieras con las cuales no se trabajaba en años anteriores.
- Ampliación y obtención de líneas de crédito con proveedores a nivel corporativo.
- Optimización y automatización de reportes para contar con información en la menor cantidad de tiempo posible.
- Automatización de diversos reportes con enfoque para el control y gestión de gastos.
- Optimización del workflow para la aprobación de requerimientos a nivel nacional, con impacto en eficiencias de tiempos de atención.



MEMORIA ANUAL



20

22

