

# MEMORIA 2019



# PRESENTACIÓN

Crecer como empresa y como familia, es todo un reto y estamos orgullosos de contar con el esfuerzo y compromiso de todos para alcanzar nuestras metas.

En estas páginas revisaremos los resultados de nuestra gestión y operación durante el año 2019.

## ÍNDICE

<b>MENSAJE DE PRESIDENCIA DE DIRECTORIO</b>	<b>4</b>
<b>CARTA DEL GERENTE GENERAL</b>	<b>5</b>
<b>NUESTRA FILOSOFÍA</b>	<b>6</b>
<b>RESEÑA DE LA EMPRESA</b>	<b>7 - 8</b>
<b>SERVICIOS</b>	<b>9</b>
<b>INFORMACIÓN FINANCIERA</b>	<b>10 - 12</b>
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>13- 14</b>
<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	<b>15 - 20</b>
<b>GESTIÓN DE CAMPOSANTOS</b>	<b>21 - 22</b>
<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	<b>23 - 26</b>
<b>NUESTROS LOGROS</b>	<b>27</b>



# MENSAJE DE PRESIDENCIA DE DIRECTORIO

## Estimados Accionistas:

Me complace compartir con ustedes nuestra primera Memoria Anual y Estados Financieros correspondientes al ejercicio 2019.

Son varios años y un camino largo recorrido desde la creación de nuestro primer Camposanto en Huancayo en 1998 y el inicio de nuestra expansión regional en Cusco en el 2016; hoy en día son 6 Camposantos operando en 4 provincias, y aún así, considero que estamos comenzando.

Los retos y desafíos que hemos atravesado a lo largo de estos años nos han fortalecido y a su vez, traído aprendizajes que nos preparan aún mejor para afrontar el futuro.

Durante el 2019 inauguramos los camposantos de Cañete y Chiclayo, con una excelente ejecución y riguroso control de costos en ambos proyectos; logramos no solo terminarlos de acuerdo al cronograma, sino superar los presupuestos de ventas contemplados. El caso de Cañete significó el éxito de un nuevo modelo de camposanto, de bajo costo y rápida puesta en marcha para poblaciones menores a 300 mil habitantes. Esto nos abre el horizonte de crecimiento a poblaciones similares a lo largo del país. Por su parte Chiclayo se muestra como el Camposanto Insignia, no sólo por la ubicación o majestuosidad de la obra, sino porque constituye el cimiento de nuestro crecimiento en el Norte del país.

Además de las nuevas operaciones, durante el 2019 hemos lanzado Credimuya, un nuevo modelo de negocio que busca atender a nuestros clientes con créditos simples y de fácil acceso. Sin duda una nueva línea de negocio que complementa nuestra oferta y nos abre una ruta de crecimiento adicional.

Hoy nos encontramos en una coyuntura aun más desafiante, un camino que no hemos transitado antes, en un entorno donde el cambio no sólo es permanente, sino cada vez más veloz e incierto. No se trata de poder adaptarse una vez, sino ser lo suficientemente ágiles para hacerlo constantemente. Y es aquí donde debemos poner mucho más énfasis, debemos ser capaces de anticiparnos al cambio, y así mantenernos siempre un paso adelante.

Los planes que nos hemos trazado en el 2020 siguen nuestra línea de crecimiento y expansión. Esto último presupone trabajar en varios ámbitos. En primer lugar, fortalecer la cultura interna fomentando ese crecimiento, el trabajo colaborativo y la adopción natural del cambio como parte de nuestra cultura; en segundo lugar, seguir buscando y desarrollando nuevos modelos de ventas, aplicando innovación y adoptando tecnología relevante para nuestro negocio.

Finalmente, por todos los logros del 2019, y los desafíos que nos trae el 2020, quisiera agradecer muy especialmente a nuestros colaboradores, al equipo humano que hace esto posible, sin cuya labor y esfuerzo no podríamos lograr nuestros objetivos, y a nuestros clientes, quienes con su preferencia hacen de nosotros una realidad.

**Michel Steiert Delgado**  
Presidente



# CARTA DEL GERENTE

Me es grato presentarles el balance de la gestión de Inversiones Muya durante el año 2019.

Desde el punto de vista financiero, este periodo fue un año de consolidación y crecimiento, un año en que sentamos las bases necesarias para que Muya pueda seguir creciendo a niveles superiores al 25% por los próximos cinco años en una coyuntura económica de estancamiento para latinoamerica y el mundo.

La Gestión 2019 nos permitió finalizar el año con resultados financieros positivos, superando las metas que nos habíamos propuesto para este difícil periodo: crecer de manera rentable y sostenible.

Fue todo un reto inaugurar nuevas sedes, ampliar la oferta de productos y lanzar nuestros servicios integrales respondiendo a las necesidades de nuestros clientes. Sabemos que lo hecho significa crecimiento a largo plazo, pero también consumo de recursos y liquidez en el corto plazo debido al incremento en las estructuras de soporte necesarias para lograrlo. Moverse en esta coyuntura requirió mucho esfuerzo y dedicación por parte del personal directriz de inversiones Muya; una parte del equipo estuvo dedicada a buscar la máxima eficiencia en el trabajo de ventas, lo que nos permitió ratios de gastos directos muy eficientes y por debajo de la media del mercado. La otra parte del equipo se dedicó a la creación de una estructura muy plana, versátil, dinámica, de bajo costo con alta utilización de tecnología; lo que significó gastos de gestión y dirección eficientes, siempre con la visión de que poder soportar el crecimiento a un ratio de gasto cada vez menor en el tiempo.

Es por ello mi reconocimiento a todo el comprometido equipo que labora en Muya, ya que hemos obtenido en los últimos 5 años crecimientos increíbles de casi 40% anual promedio en ventas. Pero no todo es ventas en Muya, yo diría que Muya es eficiencia pura, cito algunas cifras del 2019 que lo demuestran; nuestro ratio de gasto de ventas/ventas se redujo en 4.3 % con un incremento anual en ventas del 29%, también el ratio de gastos directos/ingresos disminuyó 9.7% de manera interanual y nuestra utilidad antes de impuestos creció más de 90%.

El 2020 será un año increíble para Muya, con la consolidación de seis sedes y la inauguración posible de tres nuevas sedes. Tendremos que ser más eficientes que nunca, manteniendo el propósito claro de seguir ampliando nuestra gama de productos y servicios y con el objetivo de ser muy cercanos a nuestros clientes siempre manteniendo una gestión sustentable y rentable para nuestros accionistas.

Para finalizar, quiero destacar el profesionalismo y compromiso de nuestros colaboradores que hacen posible este sueño llamado Muya, y agradecer también a nuestros accionistas y directores por su apoyo constante y la confianza depositada en nuestra gestión, estoy seguro que la unión, el entusiasmo y compromiso de nuestro equipo harán de Muya una mejor empresa y muy pronto la líder de la industria exequial en el Perú.

**Carlos Chamochumbi Macchiavello**  
Gerente General



# NUESTRA FILOSOFÍA

Desarrollar un modelo de negocio exitoso, contando con un equipo altamente capacitado que trabaja con pasión y vocación de servicio para desarrollar una cultura de previsión como sociedad, con una oferta accesible y de calidad mediante nuestra marca Esperanza Eterna.

## NUESTRA MISIÓN:

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

## NUESTRA VISIÓN:

Ser el más grande operador de camposantos a nivel nacional.

Nuestros valores, representan la calidad humana y profesional de nuestro equipo:



**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 la 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.



## SOBRE NOSOTROS

Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, nace con el nombre comercial de la empresa Inmobiliaria Ayamarka S.A.C. en el año 1996. Sus puertas fueron abiertas para albergar a una niña que falleció en un ambiente de pobreza y sus padres no tenían los medios para una digna sepultura. Yeset Lidia Guzmán, se convirtió entonces en la primera persona inhumada en nuestro camposanto. Su fundador fue el Sr. Humberto Olcese Gargurevich, quien contaba con la experiencia en el formato parque cementerio, incorporando Huancayo, en el selecto grupo de ciudades sudamericanas que contaban con uno.

En el año 2012 se da un nuevo impulso al canal de venta de necesidad futura, para lo cual se inició la convocatoria de profesionales y especialistas en el sector. De esa manera, se fueron logrando importantes cifras de crecimiento en las ventas del camposanto, además de una participación importante en las atenciones de fallecimientos.

En el año 2014 nace Inversiones Muya S.A.C., con la finalidad de convertirse en una empresa especialista en administrar y operar camposantos, es con esta razón social que nace un modelo de negocio que permitió acceder a alianzas comerciales con diversos camposantos en otras ciudades como en Cusco con nuestra primera sede "Reencuentro", posteriormente nuestra segunda sede en Huancayo, denominada "Corona de Fraile" en el año 2017, como una segunda sede en dicha ciudad. Asimismo, en el año 2018 integramos un segundo camposanto en Cusco denominado "La Luz" y culminando con nuestras dos últimas inauguraciones en Cañete y Chiclayo. Todos nuestros camposantos se comercializan con el nombre de Esperanza Eterna.

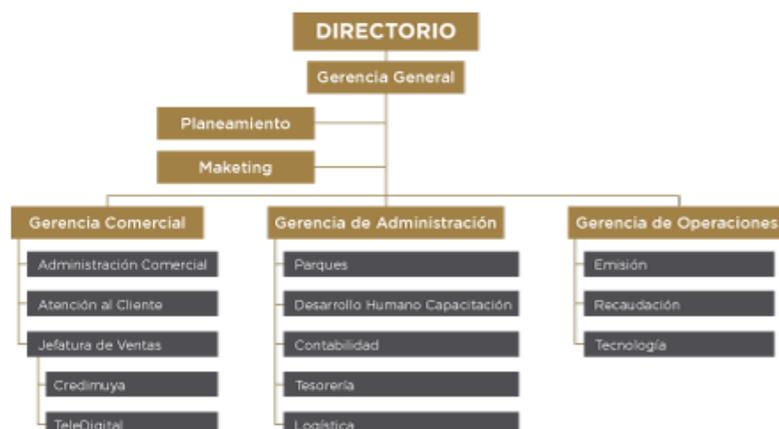
Desde el 2017, seguimos incorporando a nuestro equipo de dirección, profesionales con experiencia en gestión de intangibles, con quienes generar el ambiente necesario para continuar sumando nuevas operaciones.

En este tiempo Esperanza Eterna, ha logrado concientizar a más de 15 mil familias a nivel nacional, con una cultura de prevención y plan de ahorro pensando en lo que inevitablemente algún día sucederá. En nuestro país y en la región, tenemos un atraso de por lo menos 20 años, en relación a Europa, donde incluso, existen ferias dedicadas a la exposición de todo lo relacionado a nuestra industria. Esta industria, está en pleno proceso de maduración en la medida que empresas como la nuestra están logrando más presencia a nivel nacional. Asimismo, y en línea con lo mencionado, se va difundiendo mediante nuestra fuerza de ventas, la cultura de prevención con sólidos argumentos que le permiten sensibilizar a la población.

La tecnología, cumple un rol de gran importancia, reduciendo tiempos en identificación, ubicación de espacios y generación de contratos, así como la mayor cobertura del mercado mediante la utilización de los medios digitales, mensajes de texto y redes sociales que nos han permitido llegar y difundir nuestros servicios a nivel nacional.

# NUESTRA ORGANIZACIÓN

## ORGANIGRAMA VIGENTE:



La gerencia general de Inversiones Muya, está a cargo del Sr. Carlos Chamochumbi Macchiavello, quien a su vez, es responsable de la gerencia comercial.

La gerencia de Administración y Parques, a cargo del Sr. Leonardo Blascano Camones, quien a su vez es responsable de la gerencia de parques. Dentro de la primera, administración de sedes, las áreas de contabilidad, tesorería, logística y gestión de personas.

La gerencia de Operaciones, a cargo del Sr. Willman Manrique Rodríguez, en la cual, también se encuentran, las áreas de recaudación, emisión, organización y tecnología.

La característica principal del equipo gerencial, es su horizontalidad y cercanía con los colaboradores, generando compromiso e identificación en el grupo de dirección y un eficiente trabajo en equipo; donde las diferentes áreas articulan de manera tal que dan viabilidad y ejecución a los planes estratégicos del año.

## EL GRUPO DE ACCIONISTAS Y DIRECTORES ES EL SIGUIENTE:



**Michel Steiert Delgado**  
Presidente de Directorio



**Paolo Olcese Ugarte**  
Director



**Renzo Castellano Brunelo**  
Director



**Álvaro Vizcardo Wiese**  
Director



**Carlos Chamochumbi Macchiavello**  
Director



## SERVICIOS

### Productos y/o servicios que brindamos:

Hoy Muya ofrece múltiples productos en nuestra red de camposantos; siendo el producto principal las sepulturas (espacios para inhumación bajo tierra). Estas se ofrecen en diversas opciones que van desde espacios personales, hasta espacios familiares con hasta cinco capacidades los que se identifican con una lápida de mármol o granito.

Otro producto importante para Muya son los nichos, construcciones de hasta seis niveles de altura que cuentan con excelentes acabados. En ambos casos, nuestros productos son ofrecidos en plazos de hasta 72 meses como máximo, con un financiamiento que permite adaptar las cuotas al alcance del poder adquisitivo de nuestros clientes.

Desde el 2018, Muya viene trabajando en la creación de nuevos productos en nuestra red, ya que históricamente la venta se centraba básicamente en sepulturas.

Durante el 2019 se consolidó la estrategia de diversificación definida en el 2018, integrando a nuestro portafolio los servicios funerarios a futuro, lo que nos permiten, poder vender planes integrales de sepelio de distintos tipos que se adaptan a las necesidades de nuestros clientes. Nuestros Servicios Funerarios a futuro son brindados a través de la tercerización del servicio, por ello se han firmado contratos con las mejores funerarias de cada una de las ciudades en las que venimos operando. Esto se logró, a través de alianzas estratégicas de largo plazo, que nos permiten garantizar planes, de acuerdo a la necesidad de los clientes, así como la estandarización de la calidad garantizada por Muya, adicionalmente a las facilidades de pago en cuotas.

Parte del compromiso de Muya, a través de su marca Esperanza Eterna, es ofrecer servicios que satisfagan las expectativas de nuestros clientes, por ello hemos desarrollado servicios adicionales como ceremonias en nuestras capillas o plegarias, que son un espacio para rendir homenaje a seres queridos; o la opción de contar con servicios de renovación y limpieza de lapidas, colocación de flores, alquiler de toldos y mobiliario para fechas especiales entre otros.

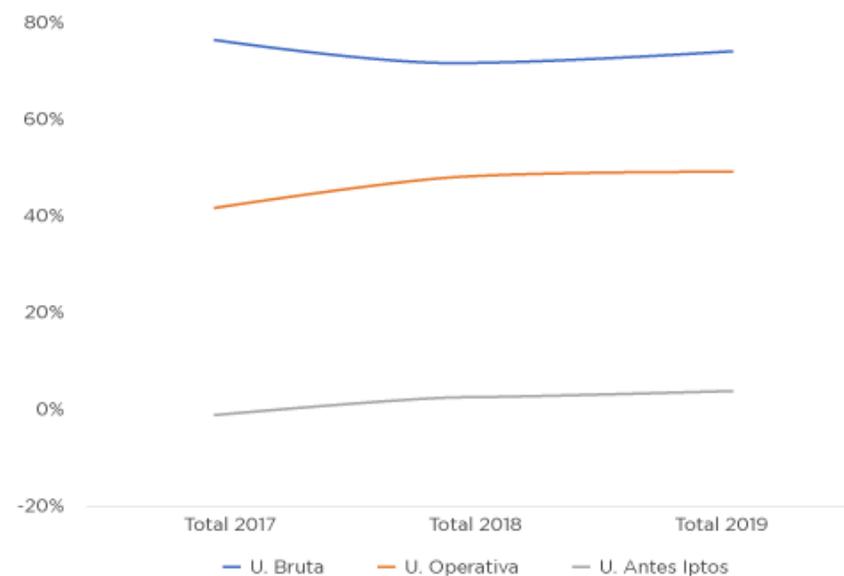
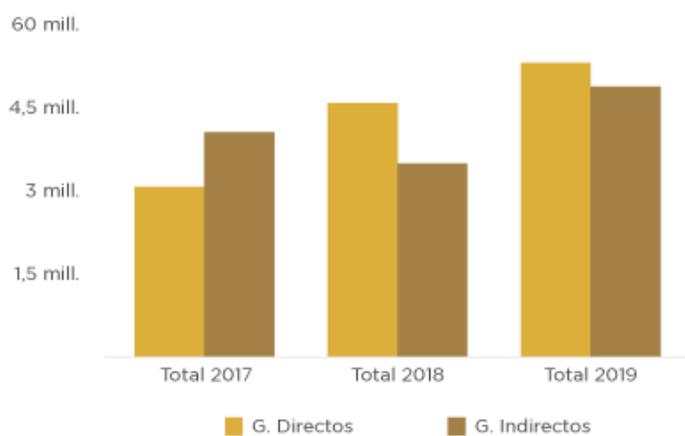
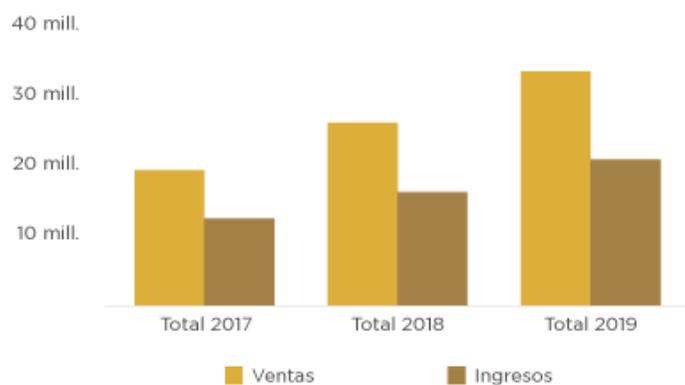
Un paso importante y que diversifica totalmente el giro de negocio para Muya es la creación del producto Credimuya. Este es un sistema de préstamos de acceso rápido y sencillo, que va dirigido a nuestros clientes. Estos créditos con garantía base a nuestros productos, comenzarán a ser ofrecidos en los primeros meses del 2020. Para ello, el proceso operativo y el desarrollo de sistemas de soporte vienen implementándose aceleradamente en el último semestre del 2019.

# INFORMACIÓN FINANCIERA

## ESTADOS FINANCIEROS PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONTABLE - GRUPO MUYA

Ventas	18,994,875	25,670,144	33,121,080
	<b>Total 2017</b>	<b>Total 2018</b>	<b>Total 2019</b>
Liquidez	5,114,148	5,054,147	6,058,401
Recaudación	6,572,964	10,086,533	13,238,712
Otros Ingresos	529,088	731,967	1,238,378
Interes	-	67,142	140,109
<b>Total Ingresos</b>	<b>12,216,200</b>	<b>15,939,789</b>	<b>20,675,600</b>
	64%	62%	62%
Costo de Ventas			
Gastos de Ventas	2,578,043	3,820,785	4,701,397
Gastos de Sepultura	433,306	741,693	614,971
<b>(-) Total Gastos Directos</b>	<b>3,011,349</b>	<b>4,562,478</b>	<b>5,316,368</b>
	25%	29%	26%
<b>Margen Bruto</b>	<b>9,204,851</b>	<b>11,377,312</b>	<b>15,359,233</b>
	75%	71%	74%
G.I. Direccion	1,110,211	1,219,055	1,922,458
G.I. Administrativo	1,344,891	947,096	1,112,873
G.I. Camposanto	818,352	863,974	1,297,661
G.I. Comercial	749,965	418,579	531,853
<b>(-) Total Gastos Indirectos</b>	<b>4,023,418</b>	<b>3,448,705</b>	<b>4,864,845</b>
	33%	22%	24%
Depreciación	165,373	218,148	288,026
<b>Margen Operativo</b>	<b>5,016,059</b>	<b>7,710,459</b>	<b>10,206,362</b>
	41%	48%	49%
(+) Otros Ingresos		263,299	190,452
(-) Gastos Financieros	92,121	174,163	145,340
(-) Enajenación de activos fijos			28,065
(-) Igv	292,397	265,398	342,582
(-) Marca	1,173,771	1,281,849	1,447,283
(-) Alianza Comercial	3,553,445	5,901,896	7,698,030
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>-95,674</b>	<b>350,452</b>	<b>735,513</b>
	-1%	2%	4%

# INFORMACIÓN FINANCIERA DE IMPORTANCIA (ÚLTIMOS 3 AÑOS)



## COMPARATIVO ECONÓMICO FINANCIERO DE LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS

	2017	2018	2019
<b>Balance General</b>			
Total Activo	4,155,096	3,565,436	4,526,199
Total Pasivo	3,266,230	2,465,857	2,675,349
Total Patrimonio	888,866	1,099,577	1,850,850
<b>Estado de Pérdidas y Ganancias</b>			
(+) Ingresos	7,485,641	8,209,955	15,219,123
<b>Margen Operativo</b>	7,156,393	8,099,200	14,750,000
<b>Utilidad Neta</b>	133,612	274,920	451,383
<b>Ratios de Rentabilidad</b>			
R.O.A	<b>6%</b>	<b>2%</b>	<b>7%</b>
RO.E	<b>15%</b>	<b>25%</b>	<b>24%</b>

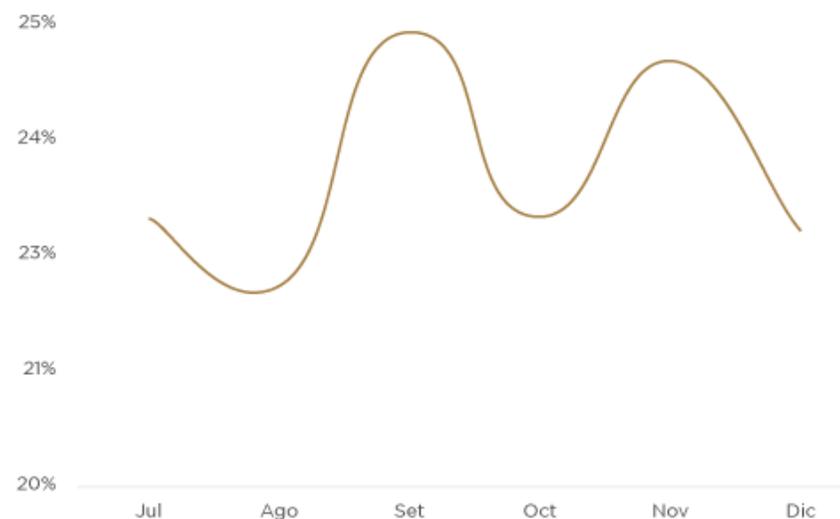
# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Durante el 2019, la Gerencia Administrativa estuvo focalizada en dos objetivos centrales para la compañía. . El primero de estos tiene que ver con el control de los gastos indirectos, cuya gestión adecuada es de gran importancia para poder brindar un servicio optimo a nuestros clientes.

En ese sentido se busca que los gastos indirectos no excedan el 25% del total de ingresos. Este objetivo se logró teniendo un ratio promedio mensual del 23%, como se puede visualizar en la siguiente gráfica.

La meta es que en los años próximos, los gastos indirectos no representen más del 20% del total de nuestros ingresos.

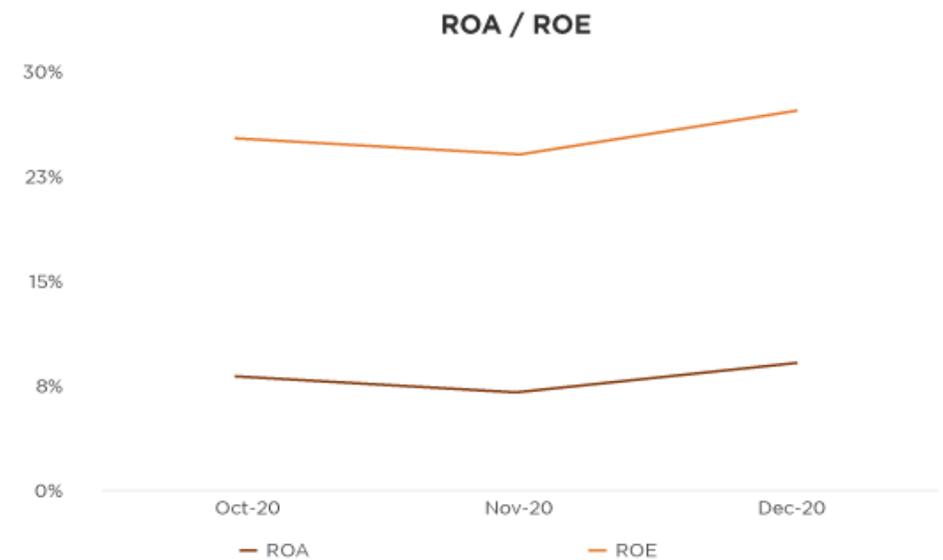
Ratio de Gastos Indirectos





Por otro lado, y alineado al primer objetivo, la Gerencia Administrativa busca que la rentabilidad de la organización se encuentre cercana al 5% de los ingresos. Se alcanzó el 4% en términos acumulados y como resultado de eso la Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) alcanzó un 27% y una Rentabilidad sobre Activos (ROA) del 9%. Dentro de todo esto cabe resaltar que Grupo Muya es una compañía de alta liquidez, lo que permite siempre cumplir con todos sus compromisos financieros.

Prueba de ello, es que al término del 2019 se maneja una prueba ácida de 1.61 y una razón de efectivo de 1.58.





# GESTIÓN DE OPERACIONES

La Gerencia de Operaciones fue creada el 01 de julio de 2019, teniendo como finalidad la administración de los procesos de emisión de contratos, recaudación, cobranza, atención al cliente, así como de los desarrollos tecnológicos que apoyan a los procesos comerciales, administrativos, contables y operativos de la organización.

La misión de la Gerencia de Operaciones, es la de brindar procesos y sistemas eficientes que aseguren el correcto desarrollo de las actividades en las diferentes áreas de la empresa.

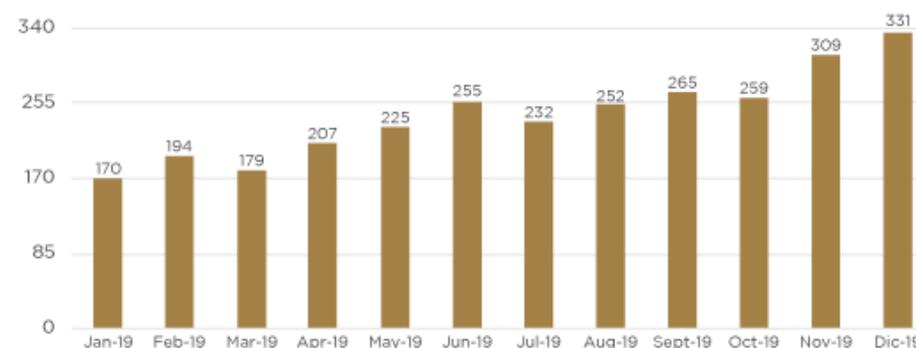
La gestión de emisión de contratos se viene realizando de manera descentralizada, emitiéndose los contratos en cada sede, para los cual se mejoran las interfaces de los sistemas informáticos que se utilizan como apoyo para la emisión de los contratos y la recaudación de las cuotas.



Durante el primer trimestre, se operó con cuatro sedes: dos ubicadas en la localidad de Huancayo y dos en la Localidad de Cusco; emitiendo un promedio de 181 contratos por mes, durante el segundo trimestre del año se incorporó la Sede de Cañete con lo cual el promedio de contratos emitidos por mes se incrementó a 229 en el segundo trimestre y 249 en el tercer trimestre. Durante el cuarto trimestre del año, la Sede de Chiclayo comenzó sus operaciones con lo cual el promedio de contratos durante este trimestre ascendió a 300 contratos.

A lo largo del año 2019, la emisión de contratos se incrementó en un 16% respecto al año anterior, permitiendo a la organización cumplir con las proyecciones realizadas al inicio del año.

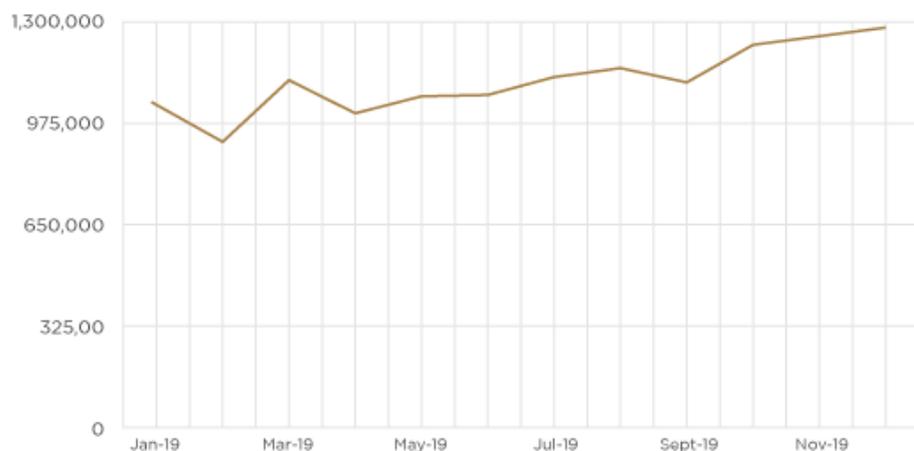
Cabe precisar que con el inicio de las operaciones en la sede de Cañete los cronogramas de financiamiento de crédito comenzaron a incluir las tasas de interés de financiamiento; posteriormente se implementó para todas las sedes que la cuota inicial de los créditos pueda ser fraccionados en dos cuotas.



**NUMERO DE CONRATOS EMITIDOS**  
**Periodo: enero - diciembre 2019**

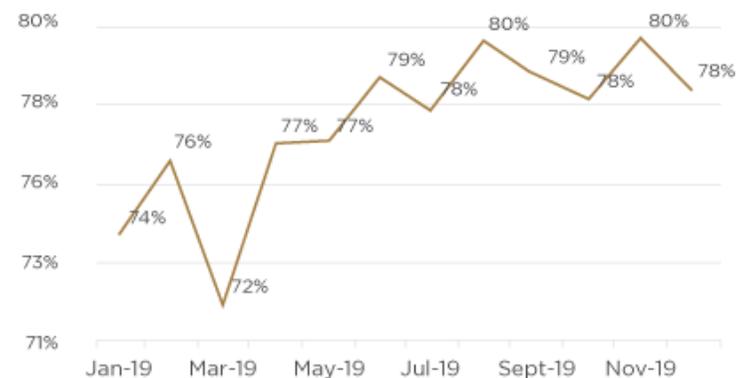
# RECAUDACIÓN

El monto de la recaudación en el año 2019 subió un 35% respecto al año anterior con una efectividad del 77% respecto a las cuentas por cobrar por cada mes.



**EVOLUCION DE LA RECAUDACIÓN**  
Periodo: enero - diciembre 2019

A comienzos del año 2019, la estrategia de cobranza se orientó a alcanzar un porcentaje de efectividad del 78% de las cuotas por cobrar, lo cual se logró a partir del mes de junio, para lo cual se establecieron estrategias que coayuden a recordar a los clientes el vencimiento de sus pagos. La gestión de cobranzas se basó en envío de cartas a los clientes, mensajes de texto, llamadas telefónicas y visitas a los clientes que fueron catalogados como morosos, lo cual contribuyó a incrementar el ratio de la recaudación.



**EVOLUCION DE LA EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN**  
Periodo: enero - diciembre 2019



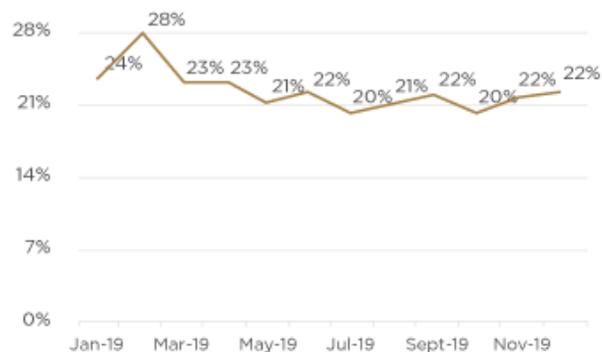
## COBRANZA

El proceso de cobranza tiene como objetivo generar rentabilidad, convirtiendo las cuotas impagas en recaudación, para lo cual nuestra gestión de la cobranza ha adoptado estrategias proactivas para tratar la morosidad del cliente, la cual se basa en tener contacto directo con el cliente a través de llamadas telefónicas, envío de mensajes, envío de cartas y visita a su domicilio. Nuestra cartera de cobranza está clasificada en 4 grupos:

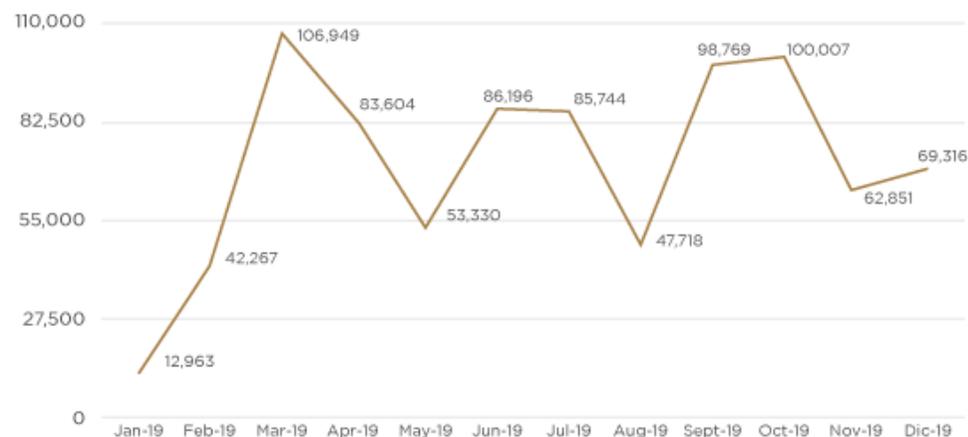
- 1 Cartera mes:** considera a todos los clientes que durante el mes van tienen el vencimiento de una cuota.
- 2 Cartera inicial:** considera a todos los clientes que no cumplieron con pagar la cuota.
- 3 Cartera Regular:** son las clientes que no pagaron dos cuotas
- 4 Cartera pesada:** considera a los clientes que ya tienen tres cuotas impagas.

Durante el año 2019, nuestro nivel de morosidad alcanzó un promedio del 23%, en el primer trimestre del año nuestro índice de morosidad alcanzó el porcentaje del 25%, con lo cual se aplicaron estrategias para reducir el porcentaje de morosidad de la cartera, para mantenerse estable en los meses siguientes.

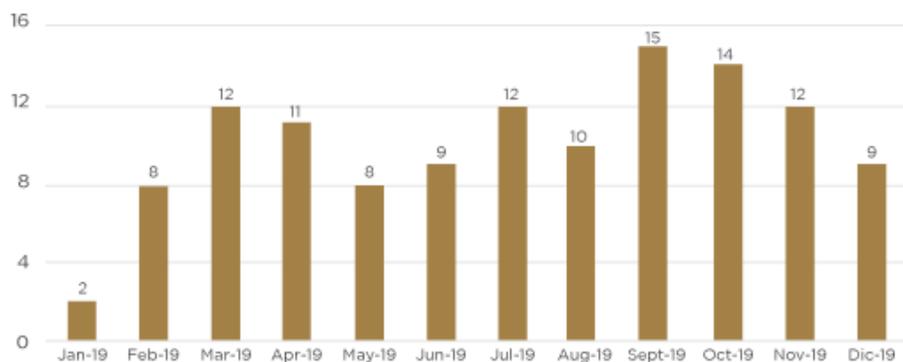
Durante el año 2019 tuvimos un promedio de 10 contratos resueltos por mes, cuyo promedio se incrementó el doble con respecto al año anterior, lo que ocasionó que liberemos de nuestra cartera de morosidad 849,782 soles.



**EVOLUCIÓN DE LA MOROSIDAD**  
Periodo: enero - diciembre 2019



**MONTO DE DEUDA RESUELTA (S/)**  
Periodo: enero - diciembre 2019



**EVOLUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE CONTRATOS**  
Periodo: enero - diciembre 2019



## SISTEMAS

En cuanto a la gestión de tecnología de Información del año 2019, realizamos el ordenamiento de la red; mediante la codificación de cada sede que permitió identificar puntos de saturación en el uso de internet, el cual se codificó cada uno y agilizamos los procesos operativos que se ejecutan en los sistemas que apoyan nuestra operativa.

En el primer semestre del año, presentamos problemas de vulnerabilidad en el servidor de correos, lo cual, conllevó a la implementación de niveles de seguridad en la red de la empresa, que fueron implementados en cada sede y en el router central, con lo cual se impidió los ataques de virus, malwares y ramoneare en nuestro servidor de correos y de otros servicios de la empresa.

Con el inicio de operaciones de la sede de Chiclayo, se creó la primera sede que cuenta con un cableado estructurado para el uso de los sistemas informáticos; la cual es una red que funciona con conexiones inalámbricas, dotando a la sede de una tecnología de alta velocidad en la transmisión de datos, voz, y video. El cableado estructurado nos sirve de modelo para la implementación de las futuras sedes, así como para la modernización de la infraestructura en las sedes ya existentes y permite instalar más puestos de trabajo sin necesidad de modificar el cableado.

En el presente año iniciamos la era de tener los desarrollos de nuestros sistemas y las bases de datos en los servidores virtuales. Iniciamos con el desarrollo de un aplicativo web para la venta y administración de un nuevo producto de préstamos para nuestros clientes, el cual fue desarrollado por uno de nuestros proveedores. El aplicativo es desarrollado en el entorno punto net, asimismo migramos las bases de datos de servidores físicos a servidores virtuales con lo cual hemos logrado tener mejores niveles de seguridad, protección y una menor probabilidad de ser atacados por agentes maliciosos y sobre todo tener la administración total de nuestras bases de datos.

# GESTIÓN DE CAMPOSANTOS

A partir de la aprobación de los Bussines Plan del nuevo camposanto, las empresas propietarias, entregarán la administración a la operadora Inversiones Muya S.A.C. Una vez realizado se instala al personal, se pone en marcha el plan de mantenimiento de áreas verdes, ingreso al sistema de la planimetría aprobada, identificación de plataformas, fabricación de sarcófagos y otros necesarios para la operación.

El equipo de trabajo está conformado por un Jefe de Parque, un capataz, operarios de parque y limpieza, de acuerdo al tamaño del camposanto. El principal objetivo del área es mantener la limpieza, orden y paisajismo adecuados, lo cual, contribuye con las estrategias comerciales de la organización, de manera tal, que el visitante tenga la mejor experiencia en su contacto con la naturaleza.





El conocimiento logrado a lo largo de estos años, ha permitido a Esperanza Eterna, contar con especialistas en el manejo de camposanto y estandarizar sus procesos alineándolos en todas las sedes a nivel nacional. Las aperturas, cierres, ceremonia de inhumación, colocación de lápidas o placas, tiempos y cierre, están homologados en todos los parques.

Las oficinas de administración, se encuentran estandarizadas bajo el mismo idioma organizacional. Contamos con el chek list de lo necesario para la implementación y operación de estas oficinas: colores institucionales, branders, mobiliario, tecnología, licencias, seguridad, implementación de uniformes, identificación del personal y demás. En el 2019, iniciaron operaciones dos nuevos camposantos: en abril fue en Cañete y en noviembre con Chiclayo.

Para el próximo año, tenemos los proyectos de Chimbote, Lambayeque y Piura.



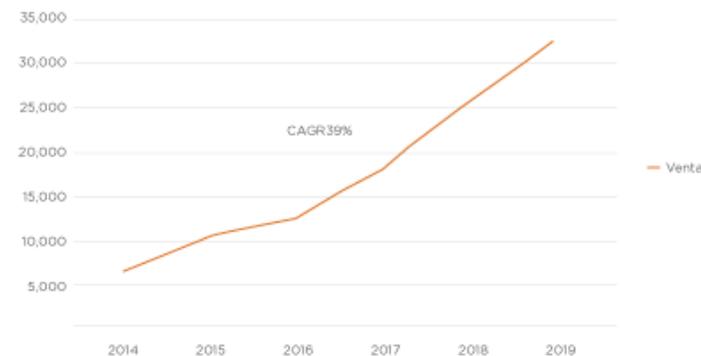
# GESTIÓN COMERCIAL

La gestión comercial de Muya es dinámica, basada en múltiples canales y localidades, lo que nos ha llevado a generar una cultura basada en la metodología Muya de ventas, pieza principal para lograr la media de crecimiento en ventas de 39% obtenida en los últimos cinco años.

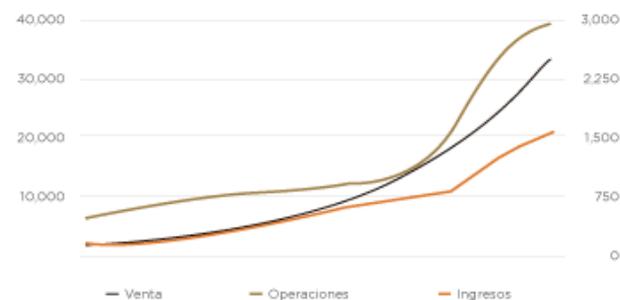
Hasta octubre del 2016 contábamos con solo un camposanto en la localidad de San Antonio en Huancayo. Para octubre del mismo año, aberturamos el segundo camposanto ubicado en Cusco denominado Reencuentro. Para finales del 2017, se apertura el tercer camposanto ubicado en Huancayo denominado Corona del Fraile, y en noviembre del 2018 se apertura nuestro segundo cementerio en Cusco denominado La luz, que fue el cuarto de la red Esperanza Eterna. En el 2019 seguimos creciendo con la apertura de dos camposantos más: en abril Cañete y para el mes de octubre en Chiclayo.

Así cerramos el 2019 operando seis camposantos, con un total de casi 3,000 contratos nuevos en el año, lo que significa un crecimiento en ventas del 28% en soles respecto del 2018 y con una proyección para el 2020 del 30% de crecimiento en ventas, basado en la apertura de tres camposantos más en las ciudades de Chimbote, Lambayeque y Piura.

## CRECIMIENTO



## EVOLUCION MUYA

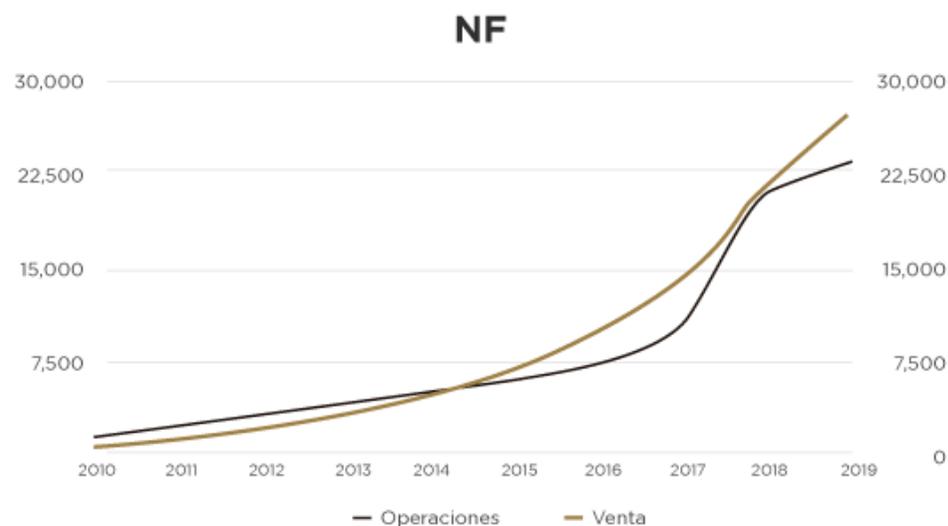


## CANALES DE VENTA NECESIDAD FUTURA:

El canal de ventas Necesidad Futura es el principal que tenemos, este se encarga de ofrecer a los clientes la posibilidad de adquirir de manera anticipada una sepultura, nicho o servicio funerarios, asegurando de esta manera que el proceso de toma de decisiones se desarrolle de forma tranquila.

En el 2019, el canal de necesidad futura, generó el 82% de las ventas con aproximadamente 2400 operaciones y 215 de estas operaciones, son ventas de planes integrales que incluyen la compra de una sepultura o nicho y un plan de servicio funerario a futuro. El crecimiento en ventas en este canal respecto al 2018 fue del 26%.

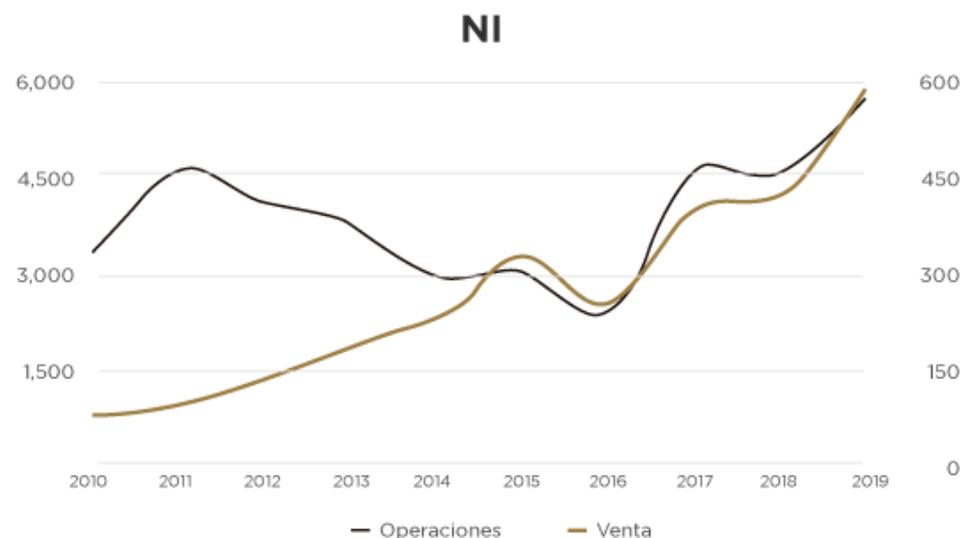
El canal de Necesidad Futura tiene una metodología creada específicamente para la gestión de ventas en camposantos, la cual, está centrada en la preventa a través del seguimiento de visitas que permiten generar pronósticos diarios. Es un canal con una venta intensiva en la que contamos con más de 180 vendedores distribuidos en todas las ciudades en las que operamos.



## CANALES DE VENTA NECESIDAD INMEDIATA:

El canal de Necesidad Inmediata es el canal de ventas que se encarga de brindar apoyo y acompañamiento a las familias que se enfrentan a la partida de un ser querido. El trabajo que realizan nuestros vendedores es orientar a las personas en cuanto a los productos que ofrecemos y trámites a realizar, luego de la pérdida de alguien cercano. En el 2019, este canal creció un 38% respecto al 2018, generando 570 operaciones.

El canal de Necesidad Inmediata, cuenta con el programa aliados, el cual, consiste en trabajar de la mano con las agencias funerarias en cada ciudad en la que operamos. Nuestro plan aliado ofrece una serie de beneficios para las agencias funerarias participantes como: comisiones por referencia de clientes, capacitación en tanatología, bio seguridad y gestión administrativa, branding de sus locales, así como facilidades en la utilización de vehículos de pasajeros y carrozas de propiedad de Muya. Este programa nos permite impulsar el crecimiento de las ventas de este canal, además de brindar un mejor soporte a las familias en cuanto a trámites y servicios que requerirán en esos difíciles momentos.





## CANALES DE VENTA SAC (SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE)

Por último, tenemos el canal de SAC es un canal receptivo para ventas para los diferentes servicios que ofrecemos, ya que su principal labor es ofrecer la atención personal, en la resolución de problemas o trámites necesarios derivados de nuestro funcionamiento diario.

# NUESTROS LOGROS



## TESORERÍA

Control de saldos y movimientos diarios.  
Procedimientos de caja y remesas.



## ADMINISTRACIÓN DE SEDES

Uniformización de procesos SAC.  
Implementación de CMR.



## LOGÍSTICA

Control de Gastos Indirectos.  
Procedimiento de adquisiciones.



## GESTIÓN DE PERSONAS

Control de vacaciones.  
Proceso de planillas en ERP.



## CONTABILIDAD

Automatización de procesos en ERP.  
Control de gastos reparables y provisiones.



## PARQUES

Uniformización de procesos de inhumación.  
Reducción de gastos operativos.



**Seguimos creciendo y fortaleciéndonos,  
gracias al compromiso y esfuerzo de nuestro  
gran equipo al que llamamos familia.**

