



GRUPO  MUYA

MEMORIA ANUAL

2021



En las siguientes páginas revisaremos los resultados de nuestra **gestión y operación durante el año 2021.**



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



ÍNDICE

04 CARTA DEL GERENTE GENERAL

07 RESEÑA DE LA EMPRESA

14 NUESTRA FILOSOFÍA

23 DICTAMEN

30 GESTIÓN DE CAMPOSANTOS

41 NUESTROS LOGROS

05 SOBRE NOSOTROS

12 PRODUCTOS Y SERVICIOS

17 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

25 GESTIÓN DE OPERACIONES

35 GESTIÓN COMERCIAL

PALABRAS DEL PRESIDENTE DE DIRECTORIO

Me es grato presentarles en esta memoria un resumen de la gestión de **Inversiones Muya correspondiente al año 2021.**



Durante el 2021, además de la coyuntura sanitaria originada el año previo, se sumó una aguda crisis económica y social, que fueron sin duda un reto significativo que logramos sortear gracias al trabajo, capacidad y dedicación de nuestros colaboradores.

Tiempos difíciles prueban a las organizaciones, y en Grupo Muya supimos adaptarnos de manera ágil y mantener el foco para seguir ofreciendo a nuestros clientes un **servicio de calidad, innovador y muy humano.**

Hoy podemos decir con certeza que no hay logro más grande que **contar con un equipo humano comprometido con el prestigio y el crecimiento de esta gran familia.**



Durante este año nuestras inversiones no se paralizaron, y logramos la apertura de una **nueva sede en Chimbote.** Ahora estamos próximos a inaugurar el camposanto **Esperanza Eterna en Pisco.**

2021 marcó un nuevo récord en los resultados de la empresa, no solo en términos de facturación, sino que continuamos el proceso de modernización de nuestra fuerza de ventas y plataforma digital, permitiendo dar a nuestros clientes un servicio ágil y diferenciado.

2022

Encaramos el futuro con mucha expectativa, y nuestra visión y compromiso siguen más firmes que nunca, **en convertirnos en la red de camposantos más grande del país.** Gracias a todo el equipo de Muya y al gran **número de familias que confían en nosotros; juntos son los responsables de nuestro éxito.**

¡SIGAMOS ADELANTE!

—
Michel Steiert Delgado

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.

YESET GUZMÁN, EL PRIMER SEPULCRO



Esperanza Eterna abrió sus puertas 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.**

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, hemos alcanzado importantes cifras de crecimiento en las ventas del camposanto, además de una participación importante en la atención de fallecimientos.



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.

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.

2016 - 2017 - 2018



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



NUESTRA RED

+20mil

A lo largo de estos años de trabajo, **Esperanza Eterna ha logrado concientizar a más de 20 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 capacidades**, así como integrar a la compañía a nuevos talentos que puedan desarrollar un proyecto de largo plazo que asegura el crecimiento que Muya requiere.



◆ Proyectos en **funcionamiento**

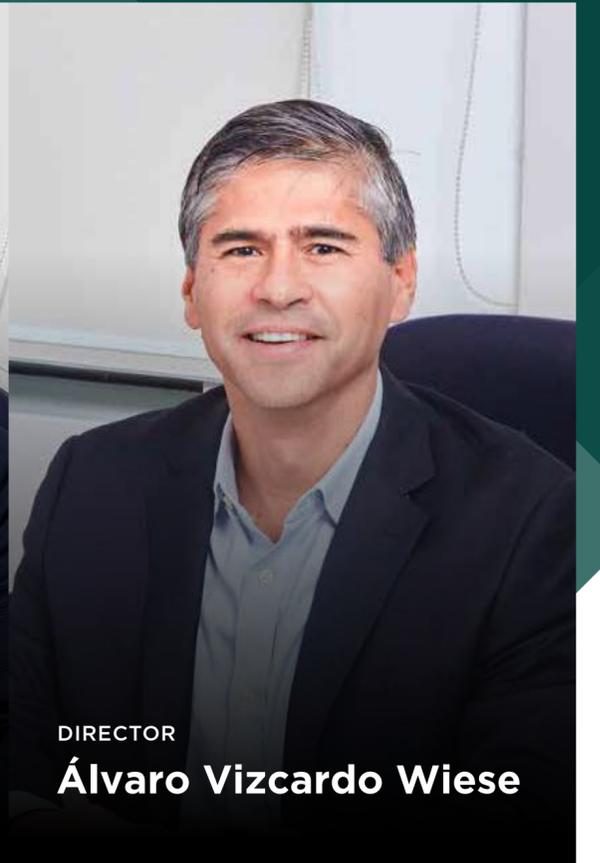
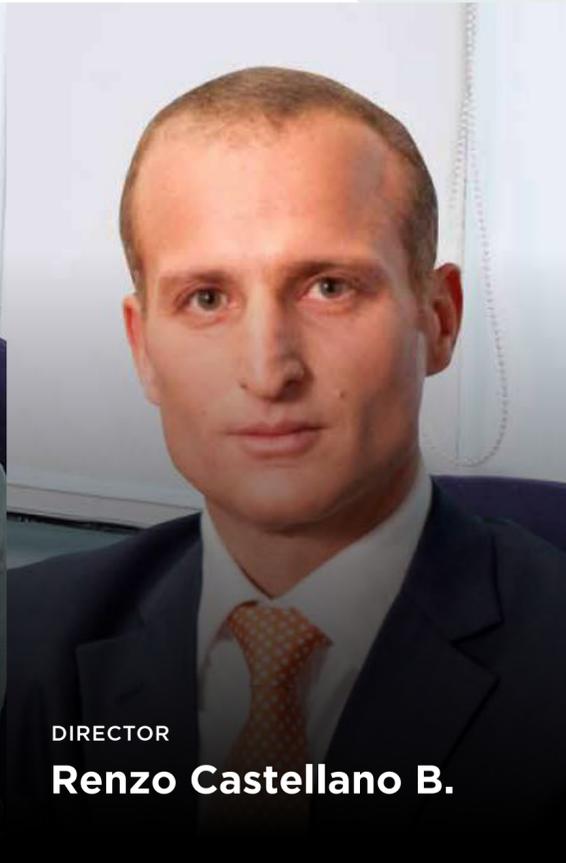
NUESTRA ORGANIZACIÓN





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

ACCIONISTAS Y DIRECTORES





La gerencia general de Inversiones Muya SAC está **a cargo del Sr. Michel Steiert Delgado.**

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.**



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.

PRODUCTOS Y SERVICIOS



La pandemia del COVID-19 obligó a que el portafolio de Muya se adapte a las circunstancias, pasando de ofrecer productos tradicionales o simples nichos y sepulturas, a productos de previsión integral apoyados del mix de productos tangibles e intangibles, **agregando el servicio funerario y el servicio de cremación a la cartera actual.**



Muya se adapta a las circunstancias, necesidades del cliente y el mercado.



Sin embargo, el **producto estrella de Muya sigue siendo las sepulturas (espacios para inhumación bajo tierra)**, las cuales cuentan con **capacidades desde una persona (1) hasta familiares de cinco (5) niveles** que se identifican con lápidas de mármol o granito.



Otro **producto importante para Muya son los nichos**, espacios de inhumación ubicados en pabellones de hasta seis (6) niveles de altura. **La combinación de varios nichos permite vender productos para satisfacer la demanda familiar, como nichos dobles o cuádruples.**

2019



Durante el 2019 se consolida la estrategia de diversificación, integrando a nuestro portafolio los servicios funerarios a futuro, lo que nos permite 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 en 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.**



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 “Kunaq” 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, esperando **lanzar el siguiente crematorio en la ciudad de Cusco para mediados del 2022.**



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.



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 lápidas, colocación de flores, alquiler de toldos y mobiliario para fechas especiales, entre otros.**

NUESTRO PROPÓSITO



¿Cuál es nuestro
**propósito como
empresa?**



Apoyar a las familias a estar **preparadas en los momentos difíciles** que tienen que afrontar **ante la pérdida de un ser querido.**



NUESTROS VALORES



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**.



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**.



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.

MISIÓN Y VISIÓN



MISIÓN



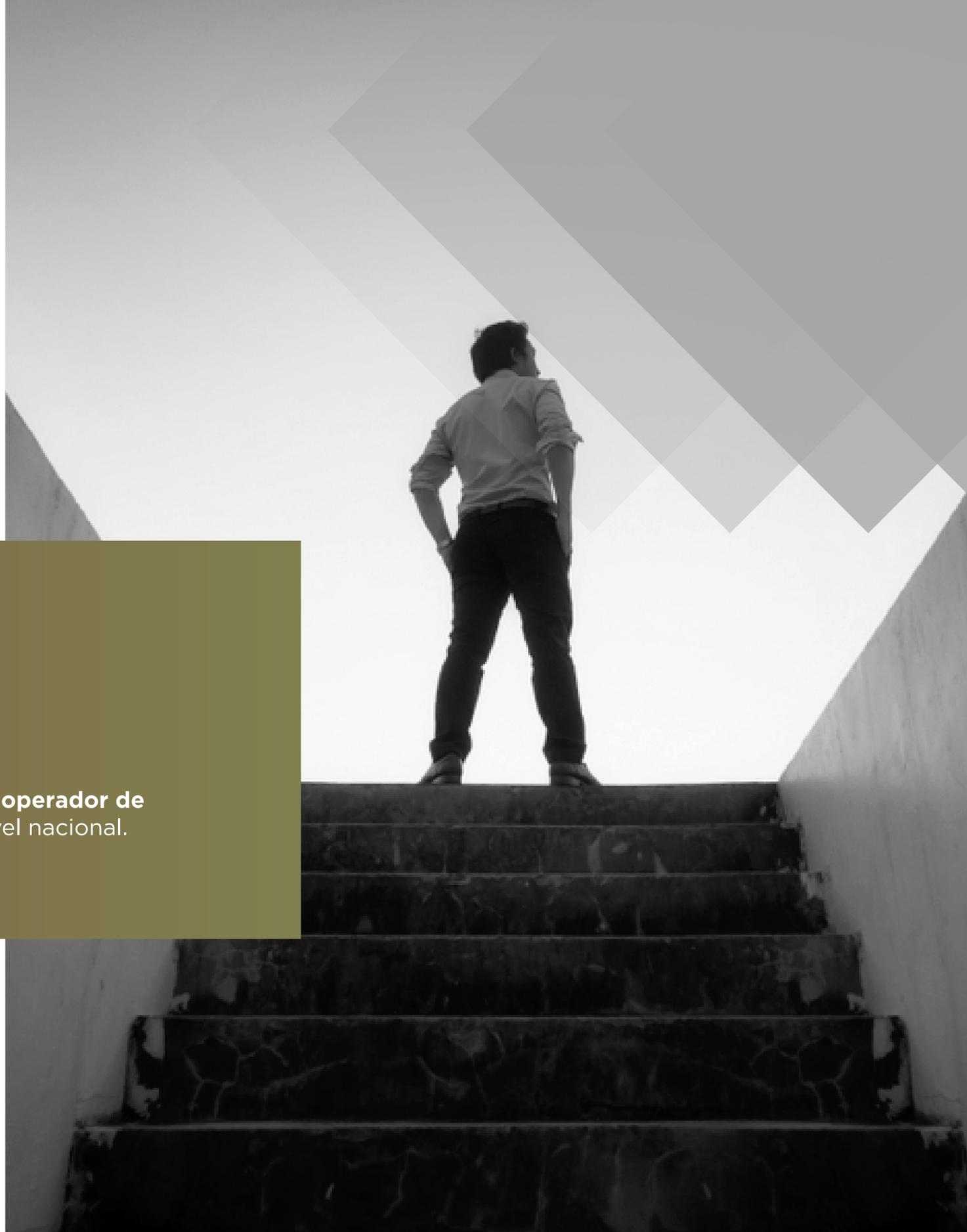
Desarrollar, gestionar y operar parques cementerios con una estrategia de bajo costo y alta rentabilidad, **ofreciendo productos innovadores y un servicio de excelencia.**



VISIÓN



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



GESTIÓN ADMINISTRATIVA



2021



El 2021 fue el segundo año de la pandemia, y como tal, tuvimos que **consolidar lo ya trabajado durante el año anterior**. En ese sentido, se buscó mantener el mismo nivel de ventas y **se pudo alcanzar al término del año los S/ 69 millones y los siguientes números:**

Chimbote

Se abrió **nueva sede** en el **segundo semestre del año**.



+39.9%

Incremento respecto al
cierre del **2020**.
Ventas

22.3%

Por encima del
presupuesto anterior.
Ventas

+63.4%

Más de ingresos con
respecto al 2020 y **30.4%**
por encima de lo planeado.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Utilidad



Muya reporta una cifra bastante superior a la obtenida en el año 2020.

1.6 millones
2020

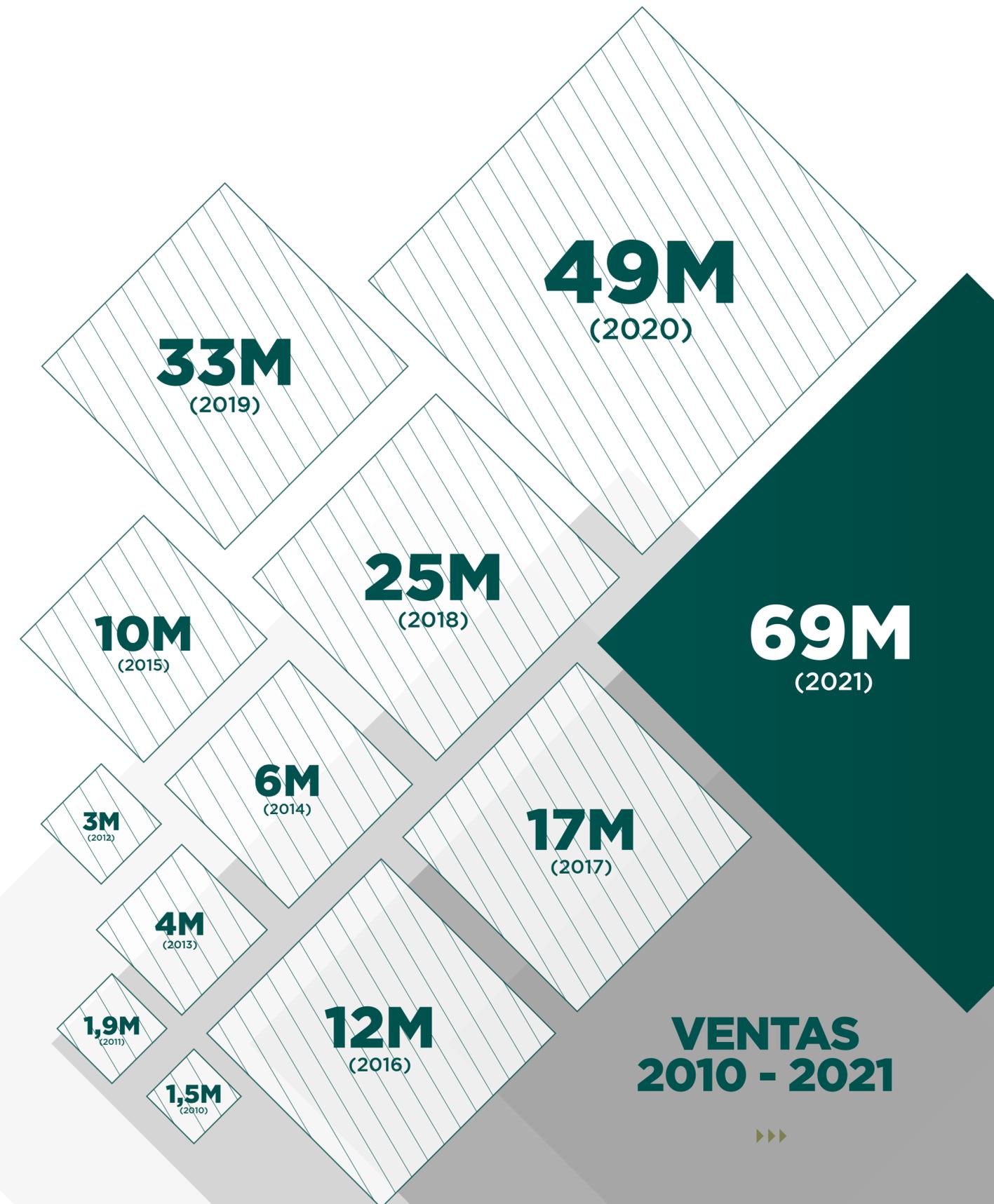
7.5 millones
2021



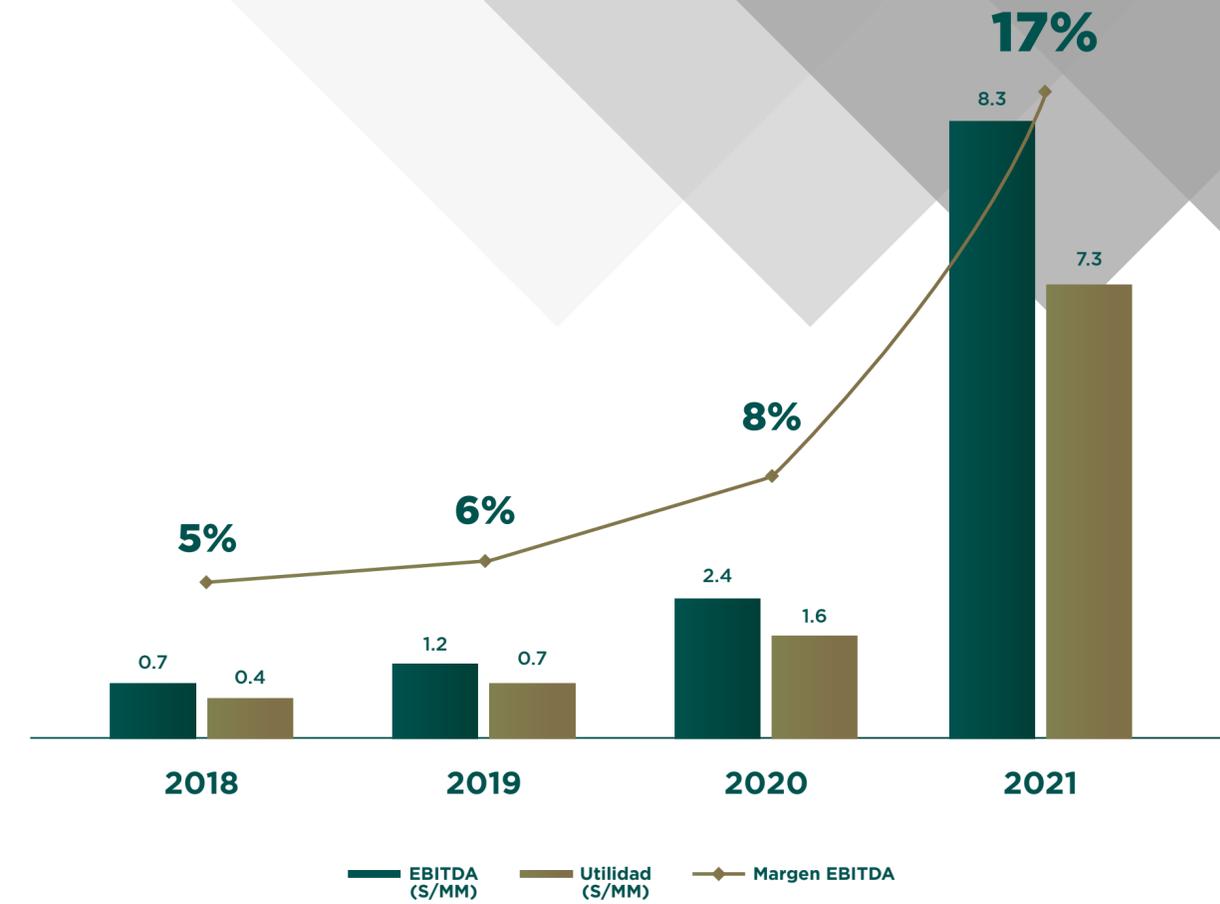
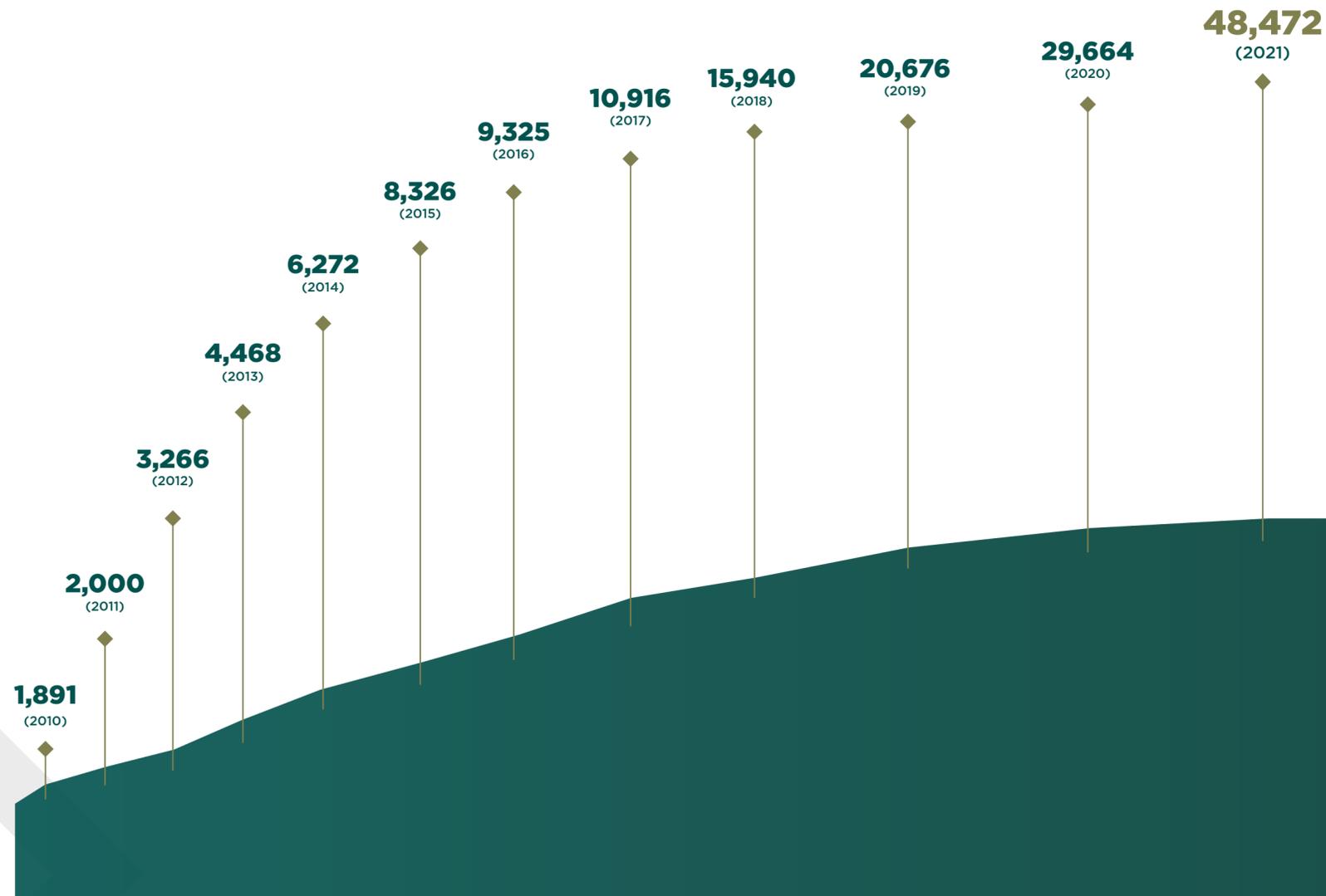
Por otro lado, también es importante mencionar que, con respecto a la gestión financiera del año, **lo más resaltante fue que con un adecuado manejo de fondos se pudo cancelar el 100% del crédito de Reactiva Perú** obtenido durante mediados del año 2020 y, **de este modo, se liberaron todos los covenants financieros.**



De igual modo, y conjuntamente con esta gestión, **se obtuvieron líneas de crédito con los dos bancos más grandes del país**, líneas que al cierre del 2021 se habían cumplido con sus pagos siempre en la fecha del vencimiento y **se comenzaron las conversaciones para la renovación y ampliación de las mismas.**



INGRESOS



Gastos indirectos

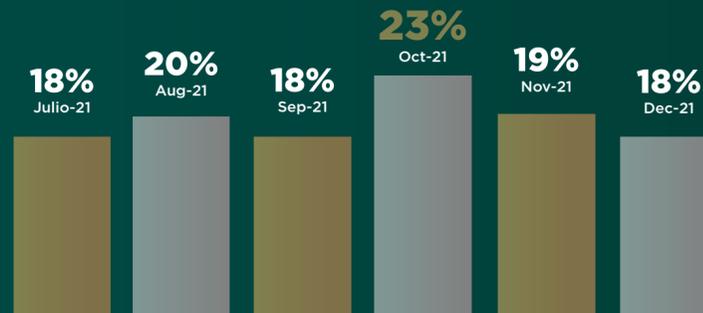


Los gastos indirectos generan un impacto en los resultados y la Gerencia Administrativa. Esta se focalizó en mejorar los resultados de gestión con respecto a años pasados. **Por tal motivo, en el 2021 se tomaron medidas en la gestión de la compañía**, tanto en los ingresos como en el control de los gastos indirectos, lo que permitió dar mejores resultados a comparación de años anteriores, siendo un promedio de **18% al cierre del 2021**.



19%

Fue la media de los **gastos indirectos** durante el segundo semestre del año.



La Gerencia Administrativa siempre busca que la **rentabilidad de la organización sea mayor al 5%** de los ingresos.

16%
Rentabilidad en términos acumulados

61.5%
Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)

26.7%
Rentabilidad sobre Activos (ROA)

Hasta el cierre del 2021:



Gastos indirectos



Y de la misma manera, **Grupo Muya es una compañía que cumple con todos sus compromisos financieros** que se generan con sus stakeholders por su buena liquidez; tales son los resultados que:

Al finalizar el 2021 se obtuvo una prueba ácida de 1.38 y una razón de efectivo de 1.28.

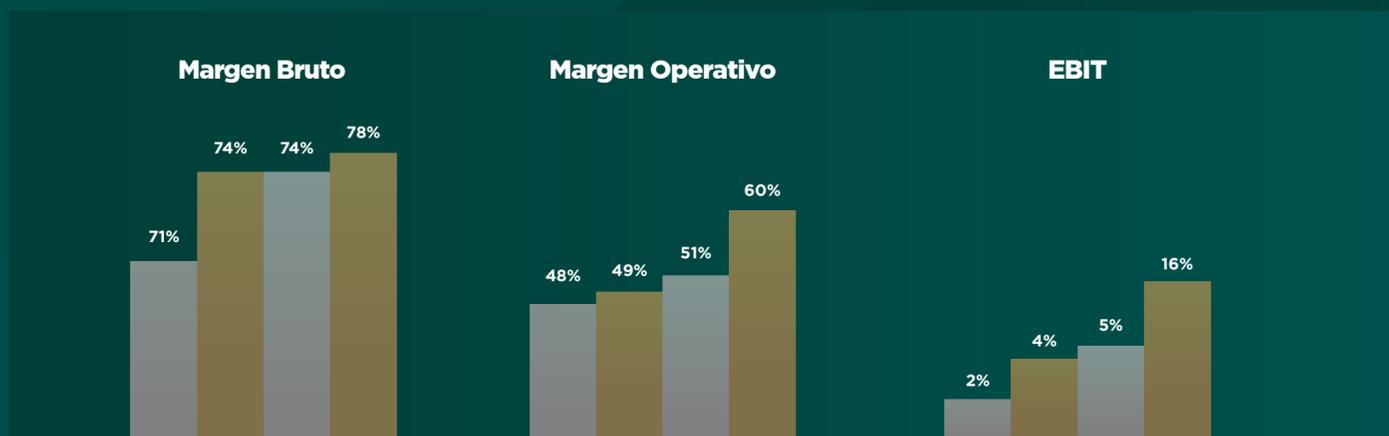
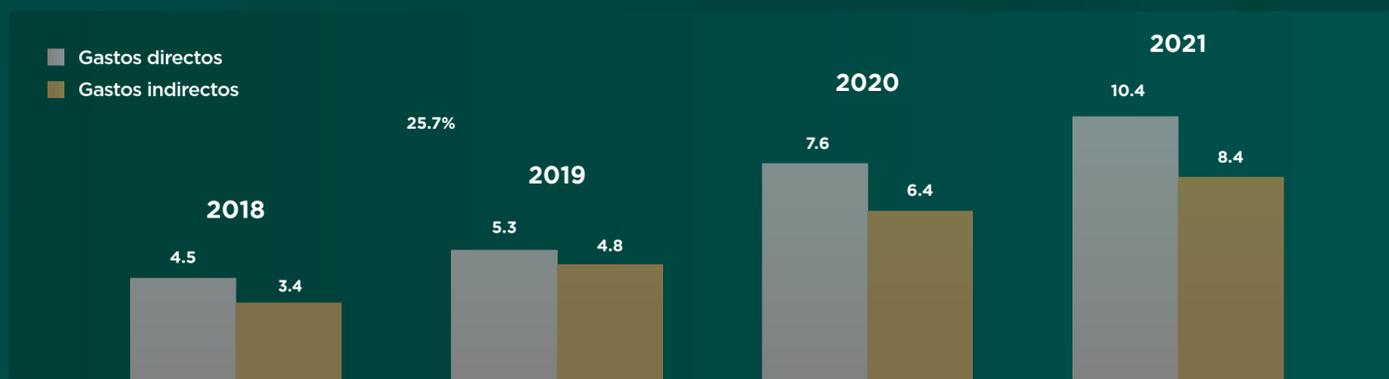
Rentabilidad 2021



■ ROA
■ ROE



Evolución de las ventas e ingresos



Información financiera



	2019	2020	2021
BALANCE GENERAL			
Total Activo	47,628,032	78,458,763	110,277,965
Total Pasivo	24,309,866	41,573,108	52,789,026
Total Patrimonio	23,318,166	36,912,655	57,488,939
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS			
(+) Ingresos	20,675,600	29,663,464	48,471,948
Margen Operativo	10,206,361	15,192,054	29,135,429
Utilidad Neta	735,511	1,601,507	7,583,770
RATIOS RENTABILIDAD			
ROA	15%	14%	19%
ROE	3%	4%	13%

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES



Hemos auditado los estados financieros separados adjuntos de INVERSIONES MUYA S.A.C., que comprenden el estado de situación financiera separado al 31 de diciembre de 2021 y 2020, y los estados separados de resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas adjuntas, de la Nota 1 a la 30.

RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA



La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros separados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board y del control interno que la Gerencia concluye es necesario, para permitir la preparación de estados financieros libre de distorsiones importantes, ya sea por fraude o error.

RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR



Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros separados basada en nuestra auditoría. Excepto por lo mencionado en el párrafo 6 siguiente, nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aprobadas para su aplicación en el Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener seguridad razonable de que los estados financieros estén libres de errores importantes.



Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros separados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de que los estados financieros separados contengan errores materiales, ya sea como resultado de fraude o error. Al efectuar esta evaluación del riesgo, el auditor toma en consideración el control interno de la Compañía relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros separados con el propósito de definir procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía. Una auditoría también comprende la evaluación de si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables realizadas por la Gerencia son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros separados.



Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.



BASE QUE SUSTENTA NUESTRA OPINIÓN CALIFICADA EN LOS AÑOS 2021 Y 2020

LIMITACIÓN AL ALCANCE DEL TRABAJO



La Compañía no ha terminado su proceso de adecuación a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), cuyo uso y aplicación es obligatorio en el Perú, por lo que desconocemos el efecto que tendría dicha adecuación en los estados financieros separados de los años 2021 y 2020; sin embargo, la Gerencia estima que de dichas normas contables, las que posiblemente tengan un mayor impacto serán la NIIF 9 “Instrumentos Financieros”, NIIF 15 “Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes”, NIIF 16 “Arrendamientos”, la NIC 12 “Impuesto a las Ganancias”, la NIC 16 “Propiedades, Planta y Equipo”, la NIC 37 “Provisiones, pasivos contingentes y Activos contingentes”, la NIC 38 “Activos intangibles” y la NIC 20 “Contabilización de las Subvenciones del Gobierno e Información a Revelar sobre Ayudas Gubernamentales”, las mismas que en su conjunto no afectarían de manera negativa el patrimonio.

OPINIÓN



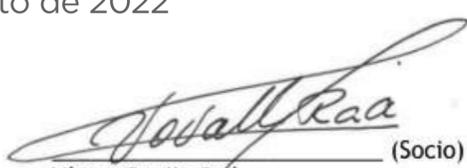
En nuestra opinión, excepto por el efecto de los ajustes que pudieran haberse originado de haberse concluido el proceso de adecuación a las NIIF mencionado en el párrafo 6, los estados financieros separados adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de INVERSIONES MUYA S.A.C. al 31 de diciembre de 2021 y 2020, así como su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board, tal como se indica en la Nota 2 a los estados financieros separados.

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 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.

Lima, Perú
11 de agosto de 2022


(Socio)
Víctor Ovalle Raá
Contador Público Colegiado Certificado
Matrícula N° 01-13397

Pierrend, GOMEZ & ASOCIADOS

GESTIÓN DE OPERACIONES



Durante el año 2021 nuestros desafíos fueron mayores debido a la pandemia.

Sin embargo, el **compromiso de nuestros colaboradores** nos permitió superarlos, **logrando resultados positivos** en la organización.



El área de Operaciones gestiona los procesos de emisión de contratos, recaudación y cobranzas, tecnología de la información y los proyectos digitales; brindamos el soporte a las áreas administrativas, comerciales, contables y operativos de la organización.



Así mismo, colaboramos con las soluciones necesarias que ayuden a optimizar los procesos con miras a la transformación digital.



Emisiones



Crecimiento en las emisiones de los contratos para los primeros meses del año 2021, a consecuencia del incremento de fallecidos por Covid-19.



Posteriormente, **disminuyó la tasa de fallecidos** debido a las campañas de vacunación impulsadas por el Gobierno peruano, **esto se reflejó en las operaciones del segundo semestre del año 2021.**



Hemos atendido dentro de los plazos correspondientes todas las ventas que provienen de los canales, destacando la eficiencia del área en las operaciones atendidas.

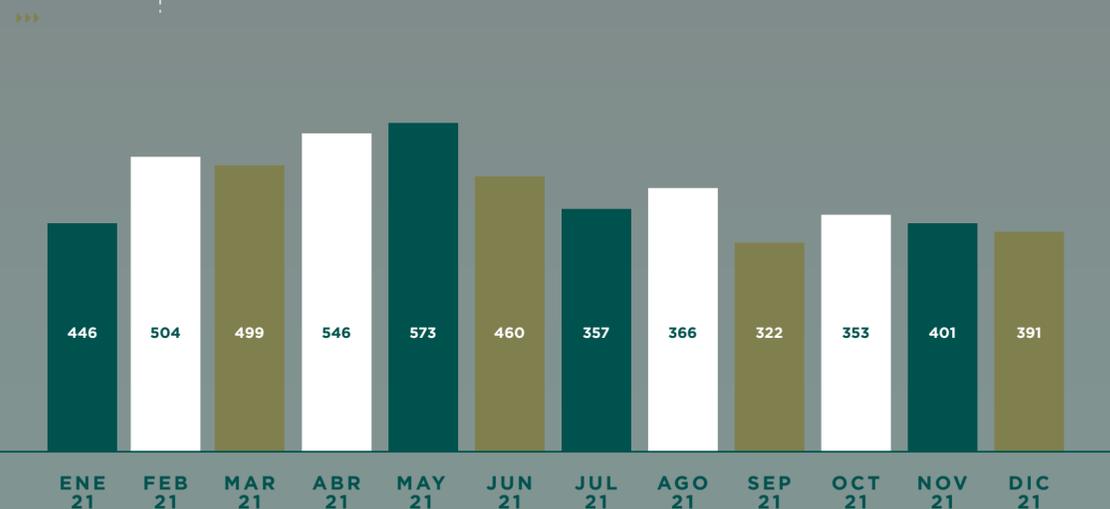


Se implementó el aplicativo de consulta de fallecidos y reserva de espacios para la gestión comercial y servicio al cliente.



En coordinación con el área comercial, logramos reducir el alto índice de % de rechazos de las operaciones recibidas, optimizamos el sistema CORE con mejoras en el proceso de emisión, **entre ellas la firma digital, validaciones de la información y la ficha digital.** Así mismo, se impulsó a la fuerza comercial a **continuas capacitaciones para disminuir los errores de la información en la emisión de contratos**, con la finalidad de ayudar a los consejeros y clientes a tener una mejor experiencia en el proceso de comercialización.

Cuadro N°01 Número de contratos emitidos



Recaudación y cobranzas



80%



Tuvimos un buen año en la recaudación, superando las cifras del año 2020, con un comportamiento ascendente al cierre del mes de diciembre 2021, aproximadamente **2.7 millones de soles**, logrando así una **efectividad promedio en el último semestre del 80%**.

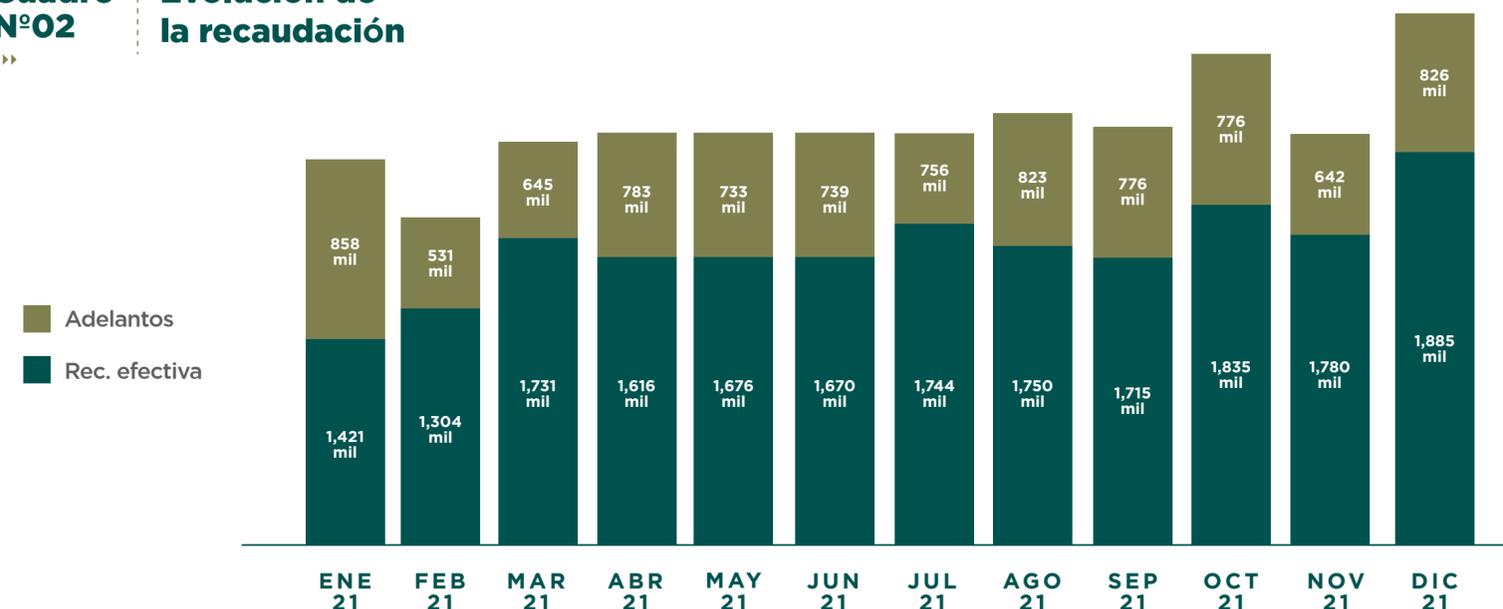


Hemos adoptado diversas estrategias para la gestión de recaudo, otorgando facilidades de pago a nuestros clientes y brindando nuevos canales de pago por medios digitales.

Se fortaleció la **gestión de cobranza telefónica** con una adecuada segmentación de la cartera, así como una gestión en el seguimiento y control de la cartera.

Durante el año 2021 se **optimizaron los módulos de los sistemas de recaudación y cobranzas**, se adecuaron las estructuras de información para los nuevos canales de pagos, implementación del tablero de indicadores para la gestión de recaudo, se lideró con éxito el plan de trabajo para el cierre de las cajas en las sedes de los camposantos, así evitamos robos y fraudes en el proceso e incentivamos la bancarización por medios digitales.

Cuadro N°02 Evolución de la recaudación



Tecnología de la información



Durante el 2021 tuvimos importantes desarrollos que contribuyeron al crecimiento de la organización, tales como:



Optimizamos las atenciones del servicio de soporte en la organización y lo monitoreamos con indicadores de gestión, esto ayudó la continuidad del negocio en la operativa diaria, proyectos y cierres mensuales.



Reforzamos la seguridad brindando las condiciones técnicas e informáticas a los colaboradores para realizar los trabajos en home office.



Se logró **ordenar las actividades de equipo de trabajo, gestionar la eficiencia en los tiempos de atención y costos de los servicios** con los principales proveedores de software del negocio.



Se culminó con éxito el proceso de arrendamiento de las PC para todas las sedes de la organización, actualizamos la versión del software de las PC y Laptops de los colaboradores.



Se **mejoró el ancho de banda y la velocidad de la internet para las sedes de los camposantos** con la implementación de la fibra óptica, importante inversión para el crecimiento del negocio.



Logramos **finalizar el inventario de activos informáticos** en todas las sedes de los camposantos.



Proyectos Digitales



El 2021 fue retador y de importante crecimiento para el equipo de proyectos.

Se adoptaron políticas y reglas para los nuevos proyectos a implementar con la finalidad de acentuar las bases para el continuo crecimiento de la empresa a nivel nacional e internacional.



En el primer trimestre se concluyó la implementación del ERP Exactus para los procesos contables y financieros. Con esto buscamos el fortalecimiento de la información para los siguientes años.

Implementación



Se implementó con el área comercial y el equipo de emisiones las validaciones automáticas en el sistema CRM y CORE de negocio, esto ayudó al proceso de comercialización de los contratos.

Lanzamiento de Página web



Hemos desarrollado las mejoras de los procesos de planillas, liquidaciones y reportes del módulo de planillas para el área de Gestión Humana.

En diciembre del 2021 iniciamos el desarrollo de nuestra página web, proyecto muy importante para los intereses y crecimiento del negocio.

Desarrollo, optimización y mejora en experiencia



Desarrollamos el importador de precios para la gestión comercial, optimizamos los tiempos operativos para el proceso y una experiencia positiva para nuestro cliente interno.

Gestión de Camposantos



Estandarización de procesos parque / Estandarización de procedimientos de sepultura

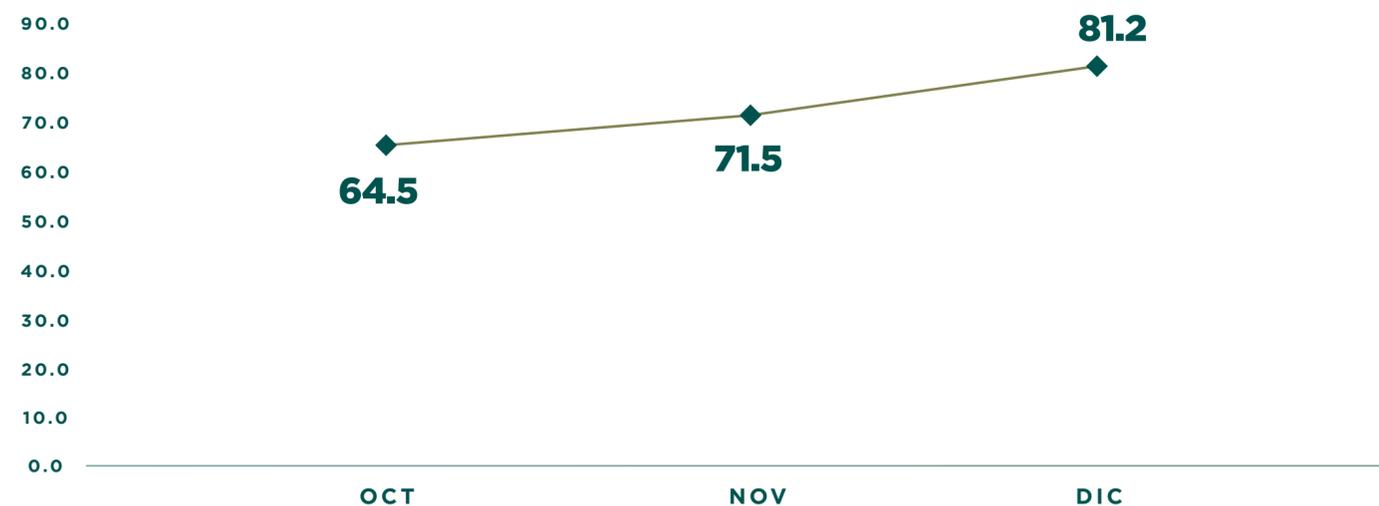
Durante el año se realizó la implementación de los procedimientos estandarizados de atención de servicio de sepultura, dentro de los cuales se aplicaron herramientas de control de calidad y trazabilidad del mismo, entregando un manual de calificación de servicio.



El gráfico muestra el desempeño de la prestación del servicio de sepultura, donde se puede apreciar que durante el mes de octubre el porcentaje de desempeño alcanzó el **64,5%**.

Desde ese mes en adelante, se **implementaron los sistemas de control de calidad**, los cuales se reflejaron en un **incremento del porcentaje** de desempeño alcanzando el **81,2%**.

**Desempeño
de Servicio Global**

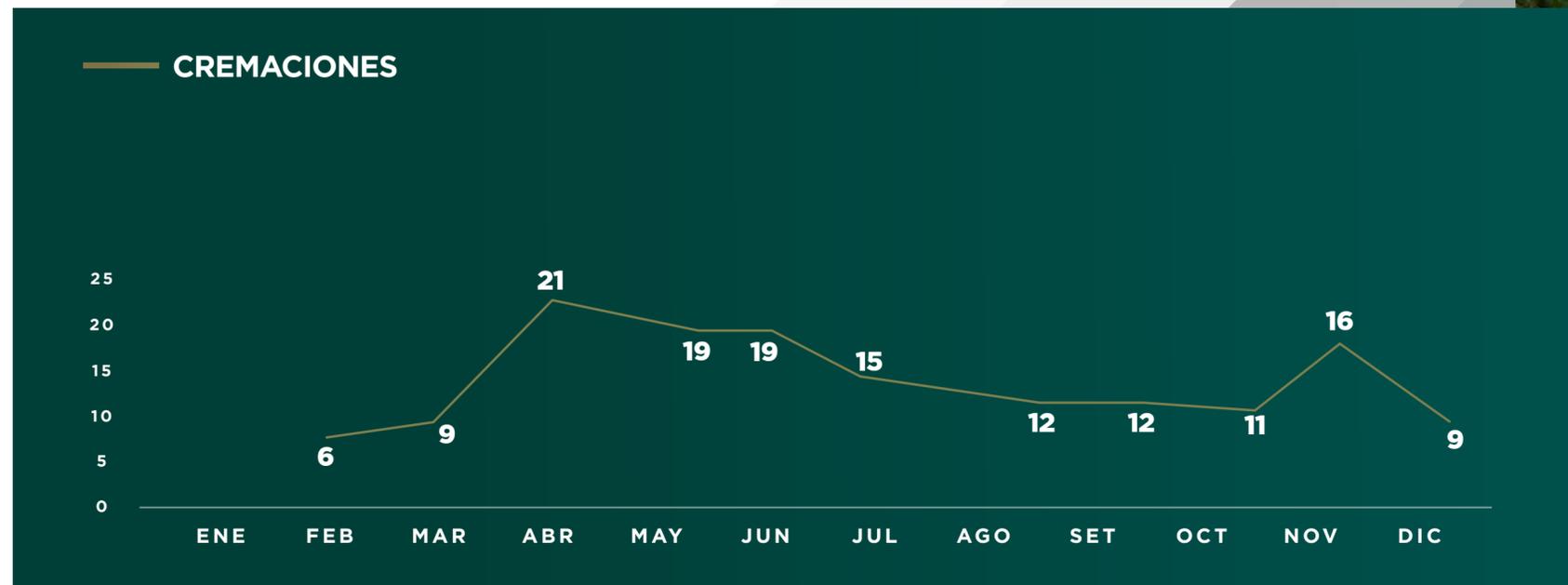


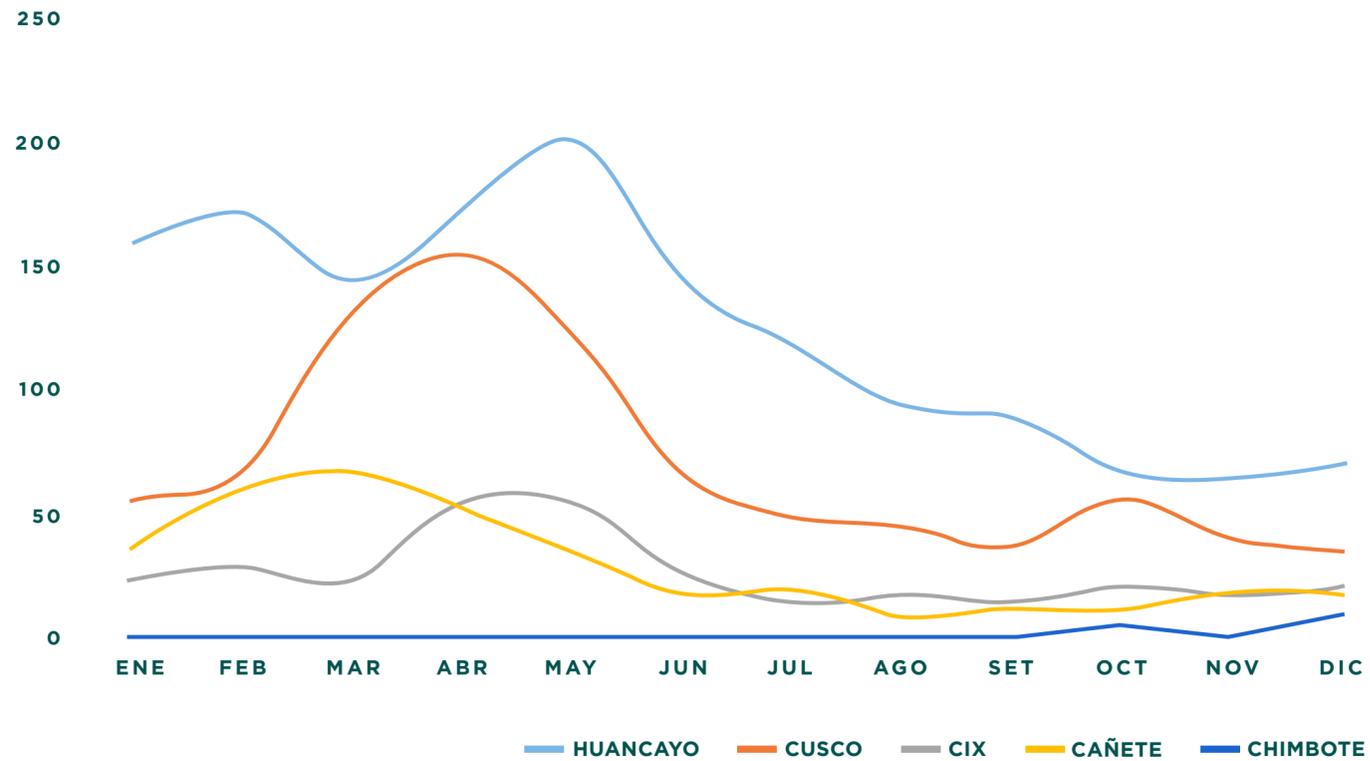
Gestión de Camposantos



Implementación del nuevo Servicio de cremación

Para el 2021 iniciamos con los primeros servicios de cremación en nuestra Sede San Antonio, ofreciendo a nuestros clientes una nueva alternativa para la disposición final de los restos de sus seres queridos.





Servicios de Inhumación Covid realizados



Servicios de Inhumación anual

Durante este año el promedio de servicios se mantiene elevado, producto de la pandemia; así mismo, en el mes de Octubre se iniciaron los primeros servicios de inhumación en nuestra sede de Chimbote.

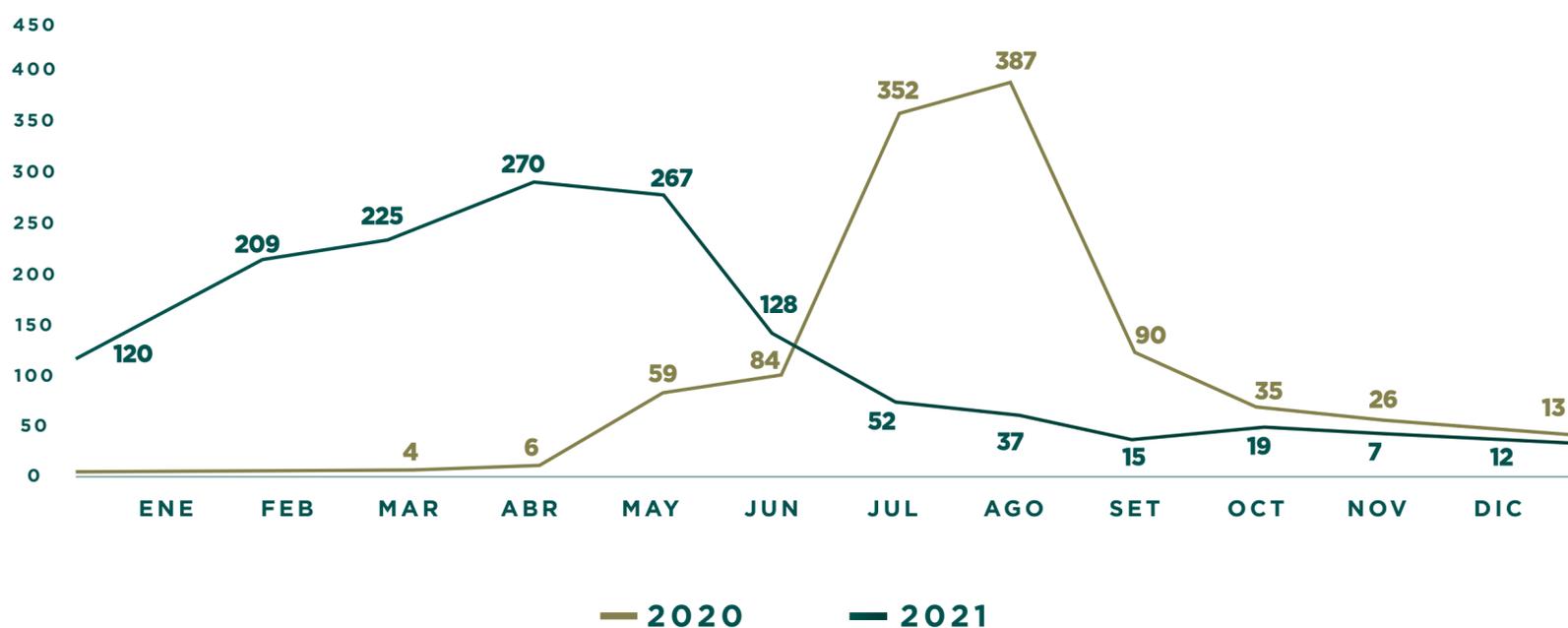
SEDE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
SAN	104	113	108	126	147	106	107	70	68	53	51	63	1116
CAÑ	37	60	67	52	36	18	20	10	12	12	19	18	361
COR	57	60	35	43	55	40	12	25	21	15	14	8	385
JDL	26	33	73	87	67	40	28	29	18	27	23	16	467
REE	30	34	58	68	57	27	21	16	19	29	17	19	395
CIX	24	29	23	52	53	23	11	16	13	16	18	19	297
LAM			1	2	2	4	4	2	2	5	0	2	24
CHIM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	0	10	15
TOTAL ANUAL													3060

Servicios de Inhumación Covid realizados

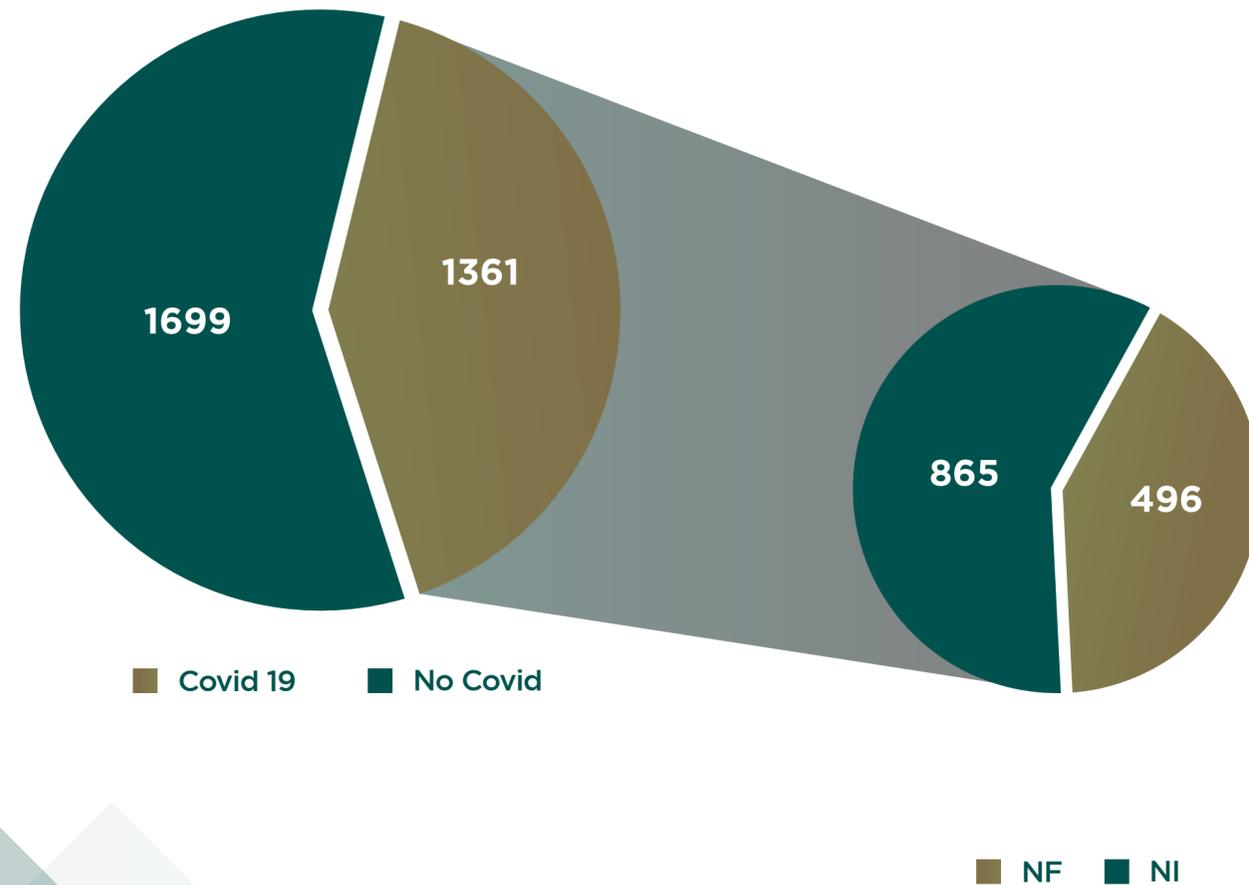


Servicios de inhumación Covid 2020 VS. 2021

Durante el 2021, las atenciones por servicios de inhumación Covid se presentaron de forma proporcional en el primer semestre a diferencia de las atenciones de los servicios del 2020.



Servicios atendidos



Luego de afrontar las atenciones de servicios Covid en el periodo 2020 y con la reducción de servicios atendidos en el último semestre de ese año,

vimos conveniente tomar medidas de prevención para posibles atenciones como resultados de la segunda ola.



El incremento de servicios Covid se presentaron a fines del mes de enero, manteniéndose progresivamente hasta fines del segundo trimestre, siendo los resultados finales de atención por servicios Covid en el periodo 2021 mayores que el periodo anterior, esto también se vio reflejado en el incremento de ventas de NI.

Gestión Comercial



Con relación al crecimiento de la red de camposantos que maneja Muya,

durante el 2021 logramos cerrar el año con el lanzamiento de nuestra nueva sede en la ciudad de Chimbote en el mes de septiembre, logrando así alcanzar las 8 operaciones en el Perú.

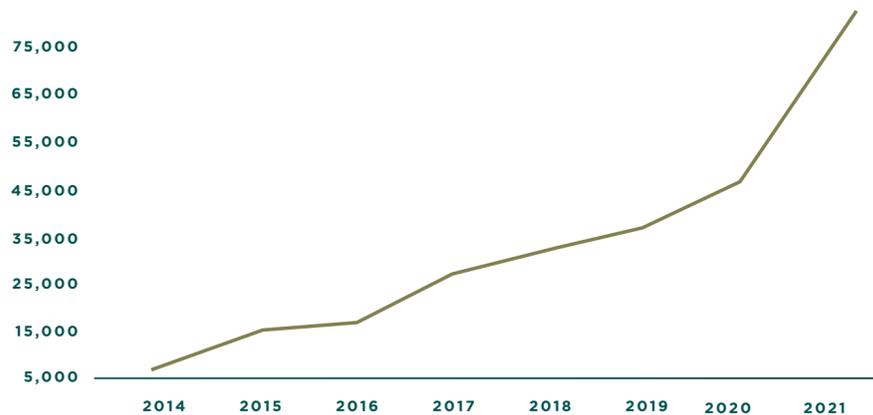


Durante el 2021, la gestión comercial de Muya fue beneficiada por el efecto previsor generado por la pandemia durante todo el 2020.

Por otro lado, nuestras operaciones NI tuvieron un impacto positivo por la segunda ola, también producto de la pandemia. **Durante todo el 2021 se tuvo un enfoque digital**, capacitando a la fuerza de ventas en el uso de los contratos digitales.

Poco a poco **durante el 2021 se retomó la metodología de ventas Muya, piedra angular de nuestro éxito comercial**, pasando de la metodología adaptada el 2020 de trabajo en casa y la poca socialización, a la nueva normalidad, contactos responsables, **considerando los protocolos respectivos y retomando el trabajo de campo al 100%**.

Crecimiento



Con la puesta en marcha de nuestra nueva operación, sumado al buen desempeño de las demás sedes, **se logró un crecimiento de 47% con respecto al 2020**.

Evolución Muya



Canales de venta



Durante el 2021 se consolidó la estructura de canales planteadas un año anterior, las cuales ya se encuentran bien **definidas como Fuerza de Ventas NF, Fuerza de ventas NI, Canal Administrativo, Canal S.A.C y Teledigital.**

Canal Fuerza de ventas NF



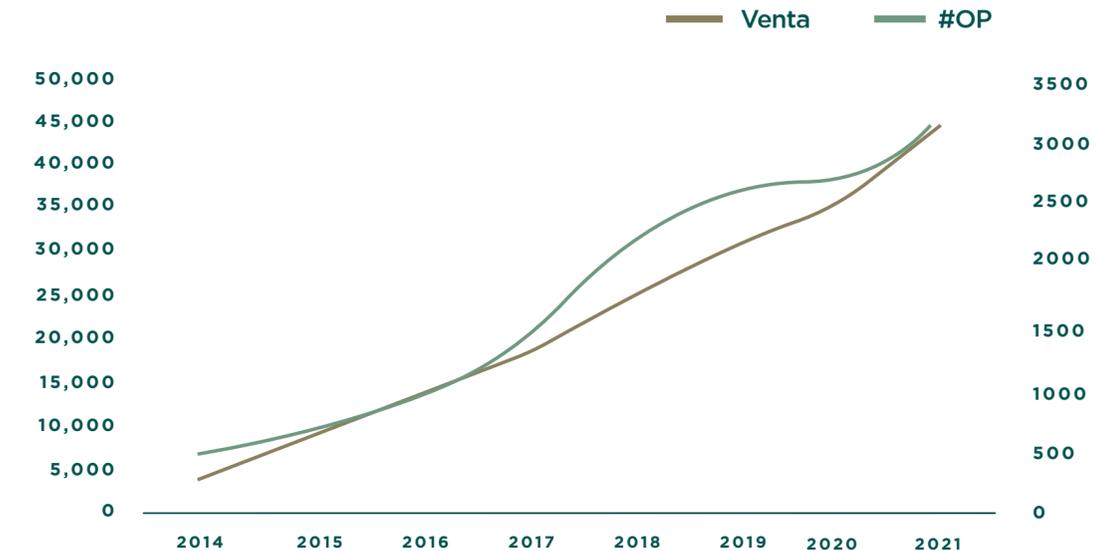
La fuerza de ventas NF sigue siendo nuestro principal canal, en el que ofrecemos planes de ahorro de prevención y tranquilidad para nuestros clientes. De esta manera, aseguramos que el proceso de toma de decisiones se desarrolle en un ambiente propicio y en los tiempos indicados para tal fin.

2021

En el 2021 el canal de necesidad futura **generó el 61% de las ventas con aproximadamente 3,189 operaciones; 1, 904 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 2019 fue del 42%.

Necesidad futura



Los excelentes resultados demostrados en el 2021 se deben al efecto “previsorio” que generó la pandemia.

La previsión familiar, en general, tuvo un impacto positivo en todos los peruanos, pues la pandemia nos hizo recordar lo necesario que es estar prevenido ante cualquier eventualidad y, sobre todo, en un aspecto tan sensible como es perder a un ser querido.

La metodología de ventas que fue adaptada el 2020 para poder vender desde casa y evitar el contacto fue poco a poco retornando a sus orígenes. El contacto directo vía porteros, pero siempre cumpliendo con los protocolos de la nueva normalidad, realizando un contacto responsable, elaborando protocolos de visita a los parques limitando el uso de las móviles en la cantidad de familiares por visita y la correcta desinfección antes, durante y después del uso de esta.

Se consolidó el uso del CRM como corazón 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 venta



Canal Fuerza de ventas NI

El canal de Fuerza de venta NI es el canal de ventas que se encarga de brindar apoyo y acompañamiento a las familias que se enfrentan a la pérdida de un ser querido.

La fuerza de ventas NI vende a través del canal funerario, su misión es la de establecer lazos cercanos con las empresas que se dedican al rubro funerario de tal manera que estas sirvan como enlace entre las familias que necesitan contratar los servicios de inhumación y Muya. Para ello, deben aplicar una estrategia que fomenten alianzas de largo plazo, combinando procesos de capacitación que profesionalicen al canal soporte de marketing y publicidad y actividades de integración.

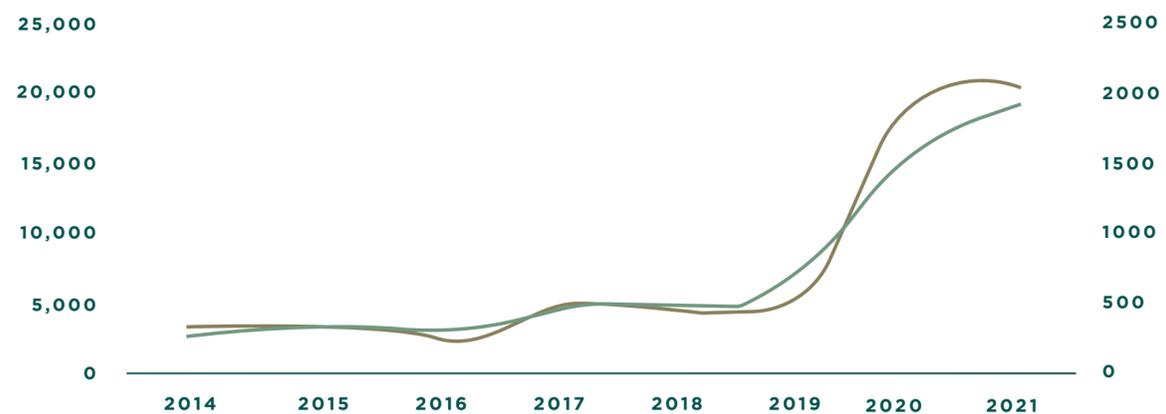
Durante 2021, este canal creció 8% en número de operaciones, alcanzando las 2034 en el año, esto debido a la segunda ola producida por el Covid 19.



Necesidad Inmediata



— Venta
— #OP





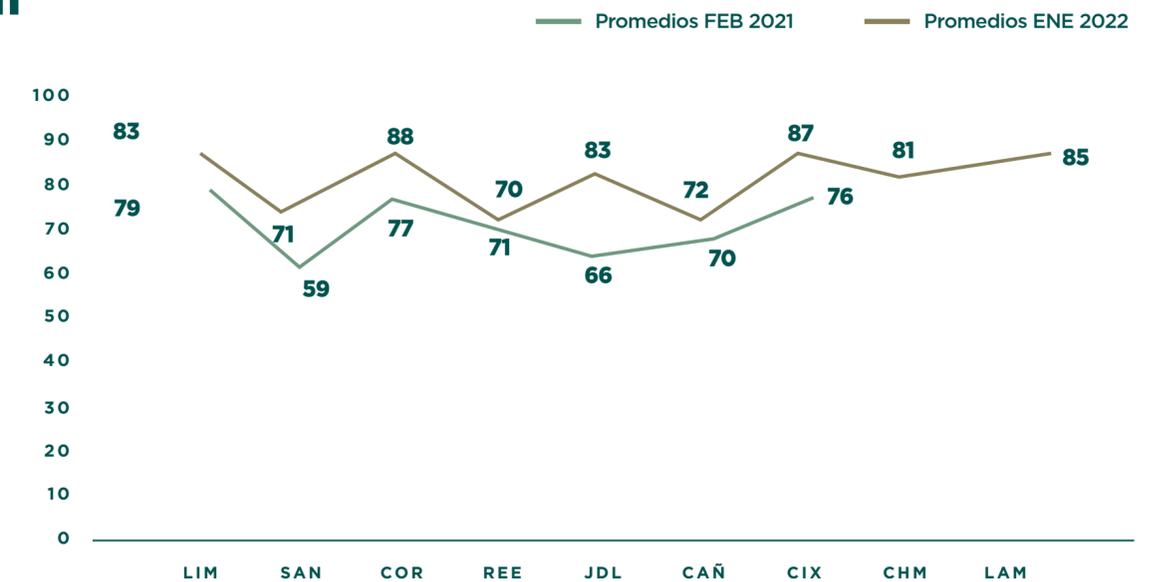
Clima y desempeño laboral



Importancia de clima 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 seguros y positivos trabajando con nosotros, teniendo un proceso de crecimiento profesional sano.

Comparación promedios Sedes



Comparación índice de satisfacción general



74
Febrero 2021

81
Enero 2022

Clima y desempeño laboral



Sobre desempeño laboral

Dentro del compromiso con nuestros colaboradores, buscamos visualizar el crecimiento de desempeño en su trabajo. Para ello, realizamos mediciones de competencias a todos los miembros de la empresa. Los jefes de cada área realizan una observación objetiva de la productividad y calidad de trabajo de su equipo.

Promedio Evaluación General



81%
Evaluación General
Competencias
Semestre I 2021

85.6%
Evaluación General
Competencias
Semestre II 2021

Promedio por Competencias Generales



— Promedio Semestre I 2021 — Promedio Semestre II 2021

Con esto, entendemos la realidad del crecimiento laboral de nuestros colaboradores, brindamos puntos de mejora y trabajamos en equipo para que puedan ser mejores profesionales cada año.

Promedio de competencias



NUESTROS LOGROS



Tesorería



- + Durante el año 2021, el buen manejo de los fondos permitió cancelar la totalidad del crédito de Reactiva Perú tomado durante el año 2020.
- + Se obtuvieron líneas de crédito con los dos bancos más grandes del país.



Administración de sedes



- + Uniformización de procesos de SAC.
- + Implementación de CMR.



Gestión de procesos



- + Implementación de nuevos canales de pago para nuestros clientes por medio digital.
- + Optimización del proceso de emisión: Firma digital y validaciones automáticas.

NUESTROS LOGROS



Logística



- + Implementación de oficinas en 2 sedes.
- + Obtención de líneas de crédito con proveedores.
- + Se realizó una estandarización en el proceso de compras.



Contabilidad



- + Culminación de implementación de módulos del ERP contable.
- + Modificación del proceso de conciliaciones bancarias.
- + Mejoras e implementación en los sistemas de gestión referido a los procesos de envío y recepción de información



Parques



- + Uniformización de procesos de inhumación.
- + Reducción de gastos operativos.



GRUPO  MUYA

MEMORIA ANUAL

2021

