

MEMORIA ANUAL **20**
20



En estas páginas
revisaremos los
resultados de nuestra
gestión y operación
durante el año 2020

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

ÍNDICE

04

CARTA DEL
GERENTE GENERAL

06

SOBRE NOSOTROS

08

RESEÑA DE LA
EMPRESA

14

PRODUCTOS Y
SERVICIOS

16

NUESTRA FILOSOFÍA

18

GESTIÓN
ADMINISTRATIVA

24

INFORMACIÓN
FINANCIERA

30

GESTIÓN DE
OPERACIONES

38

GESTIÓN DE
CAMPOSANTOS

42

GESTIÓN COMERCIAL

52

NUESTROS LOGROS

GRUPO

MUY



CARTA GERENTE

Estimados,

Me es grato presentarles en esta memoria un resumen de la gestión de inversiones Muya correspondientes al año 2020.

El 2020 fue un año complicado, la pandemia llegó al Perú en el mes de marzo y cambió para siempre las estructuras sociales y empresariales. Nadie estaba preparado para asumir esta nueva coyuntura, la incertidumbre en los primeros días fue el común denominador para las personas, familias, empresas y gobiernos. En Muya asumimos nuestro importante rol de primera línea de cara a la pandemia, muchas veces una primera línea cuya labor fue muy poco reconocida, pero enfrentamos el COVID en sus primeros días gracias al compromiso de nuestro equipo y al establecimiento de protocolos estrictos de seguridad aplicados en cada una de las operaciones diarias que hacemos a nivel administrativo, operativo y comercial.

Este nuevo escenario supuso un esfuerzo enorme en la organización para adaptarse a esta nueva realidad, tuvimos que acelerar el proceso de modernización digital que habíamos empezado desde el año anterior el cual nos permitió pasar muy rápidamente al trabajo remoto, digitalizar nuestros procesos comerciales de tal manera de reducir el contacto en los procesos de venta, basado en una adaptación al cambio de nuestros colaboradores que a su vez logró un fortalecimiento de nuestra cultura empresarial a la cual orgullosamente denominamos Cultura Muya.

Quiero detenerme para agradecer profundamente el esfuerzo desplegado y el compromiso entregado a cada uno de los colaboradores y a las personas que conforman esta *gran familia que con cariño hemos denominado “Muyalovers”*. Como resultado no solo logramos cerrar el año gracias a Dios sin ningún trabajador afectado mortalmente por el virus; sino que empresarialmente salimos fortalecidos, pudiendo superar el difícil segundo trimestre del año en donde tuvimos que tomar decisiones como suspensión perfecta de labores para determinados grupos de trabajadores, pero con el compromiso de que este período sea el más corto posible, cosa que logramos después de solo **30 días de aplicación**.



Desde el punto de **vista financiero**, fue un año de crecimiento ya que logramos una *utilidad antes de impuesto* de **1.6 millones de soles** superando la utilidad del año 2019 en un **169%** y logrando superar el presupuesto en un **8.3%** tomando en cuenta que tuvimos casi 3 meses de para debido al COVID lo logrado significa seguir por la senda del crecimiento y fortalecimiento financiero.

Desde el punto de **vista del área comercial** logramos metas por casi 50 millones de soles superando las ventas del año anterior en **67% y 10%** por encima de nuestro presupuesto, logrando el mejor ratio histórico de la compañía con relación al gasto de ventas de solo **11.6%**.

Es meritorio indicar también que nuestras inversiones no se paralizaron y logramos construir el camposanto Chiclayo y también culminar nuestro camposanto en Lambayeque comenzando nuestras operaciones comerciales en noviembre del 2020.

En el 2021 seguiremos creciendo basado en nuestro fortalecido grupo de colaboradores, inaugurando nuestro octavo camposanto en la red de Chimbote y con 3 camposantos más en proyecto en Piura, Pisco y Arequipa que esperamos que se unan a la red para el 2022.

El crecimiento de Muya ha sido exponencial, esperamos convertirnos muy pronto en la mayor red de cementerios del país, pero sobre todo ser una empresa que reacciona rápido ante los cambios del entorno, muy eficiente, altamente eficaz y con un equipo comprometido capaz de lograr los retos increíbles.

“Lo mejor está por venir”.

SOBRE NOSOTROS

Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, nace como el nombre comercial de la empresa Inmobiliaria Ayamarka SAC en el año 1996 en la ciudad de Huancayo.

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.

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.

En el año 2012 se da un **nuevo impulso al concepto de prevención, fortaleciendo al canal de venta de necesidad futura**. Para ello, se inició la convocatoria de profesionales y especialistas en el sector. Además de un crecimiento importante en la participación de mercado de nuestra empresa.





Posteriormente, en el año 2014 nace **Inversiones Muya SAC**, con la **finalidad de convertirla en una empresa especialista en administrar y operar camposantos**. Y con esta razón social nace un nuevo modelo de negocio que permitió acceder a nuevas alianzas comerciales con camposantos en otras ciudades. Cusco, en el 2016 con el camposanto Parque del Reencuentro, seguido por el camposanto Corona de Fraile en Huancayo en el año 2017, en el 2018 logramos una nueva alianza con el camposanto Jardines de la Luz en Cusco convirtiéndose en nuestra segunda sede en esa localidad, en el 2019 dos nuevas operaciones en las ciudades de Cañete y Chiclayo fueron sumadas a nuestra red, y en este difícil 2020 logramos terminar nuestra segunda sede en el departamento de Lambayeque.

En todos los casos, las nuevas operaciones utilizan el nombre original **Esperanza Eterna** como marca emblema



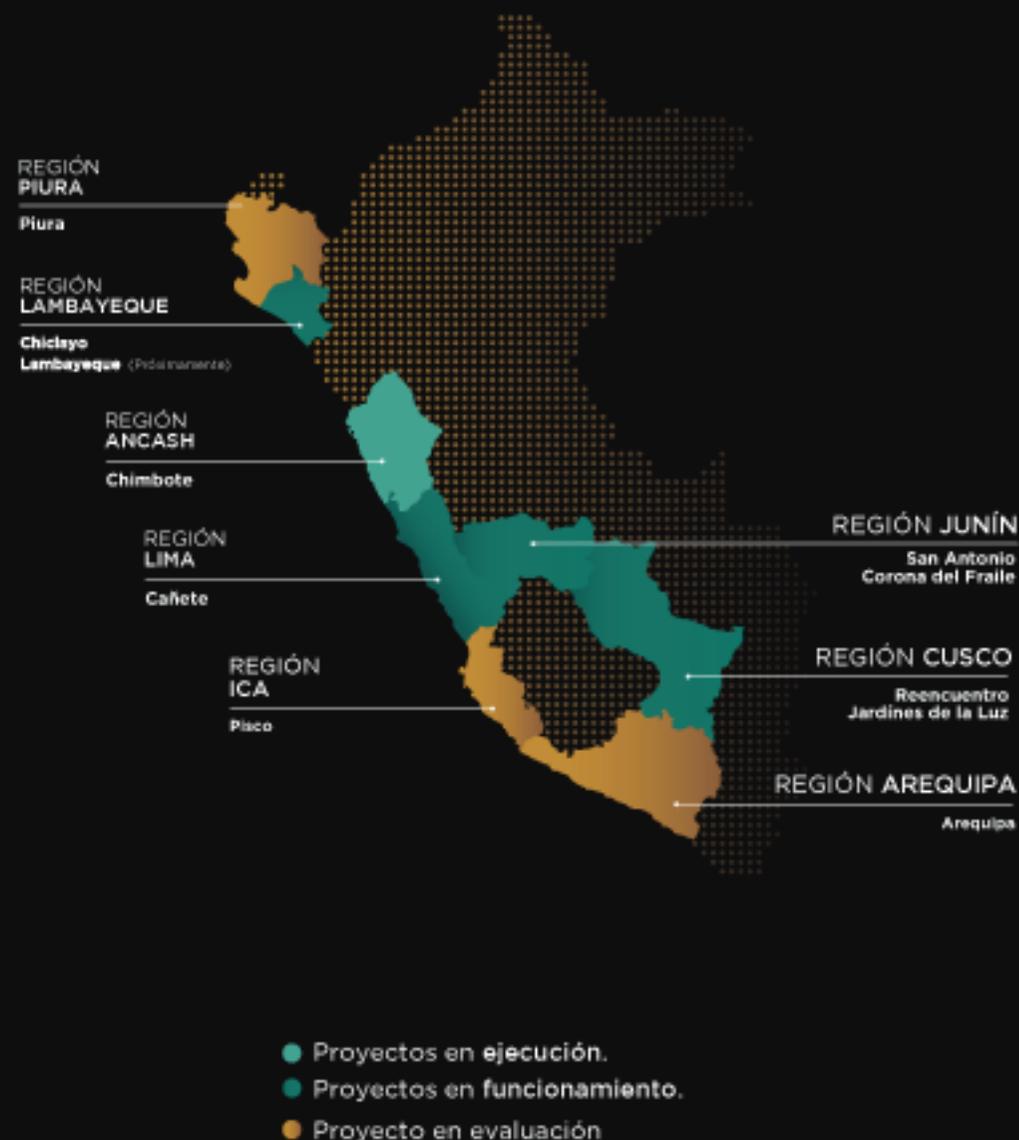
Yeset Lidia Guzmán, se convirtió entonces, en la **primera persona inhumada** en nuestro camposanto.

NUESTRA RED

En el 2017, el directorio de Inversiones Muya se propuso convertir nuestro modelo de negocio en la red más grande de camposantos en el Perú, para ello se tomaron decisiones importantes en términos de inversión en sedes existentes, contratación del talento necesario para lograrlo y generación de nuevos proyectos en las localidades donde el mercado buscase nuestro concepto de camposanto accesible y diferenciado en términos de servicios.

Todas estas medidas permitieron un crecimiento acelerado de nuestra organización, incorporando nuevas sedes en Cusco, Junín, Cañete, Chiclayo y Lambayeque. A partir de allí, 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 y creando nuevos negocios a la organización.

En este tiempo, 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.*



Los servicios funerarios en regiones europeas han logrado una penetración del 70%. Sin embargo, en Latinoamérica están en el orden del 30% aproximadamente.

El efecto de la pandemia por la que atraviesa la humanidad y la irreparable pérdida de muchos seres queridos ha calado en la conciencia de las familias peruanas quienes ahora más que nunca piensan en un plan de prevención, inhumación y servicios funerarios.

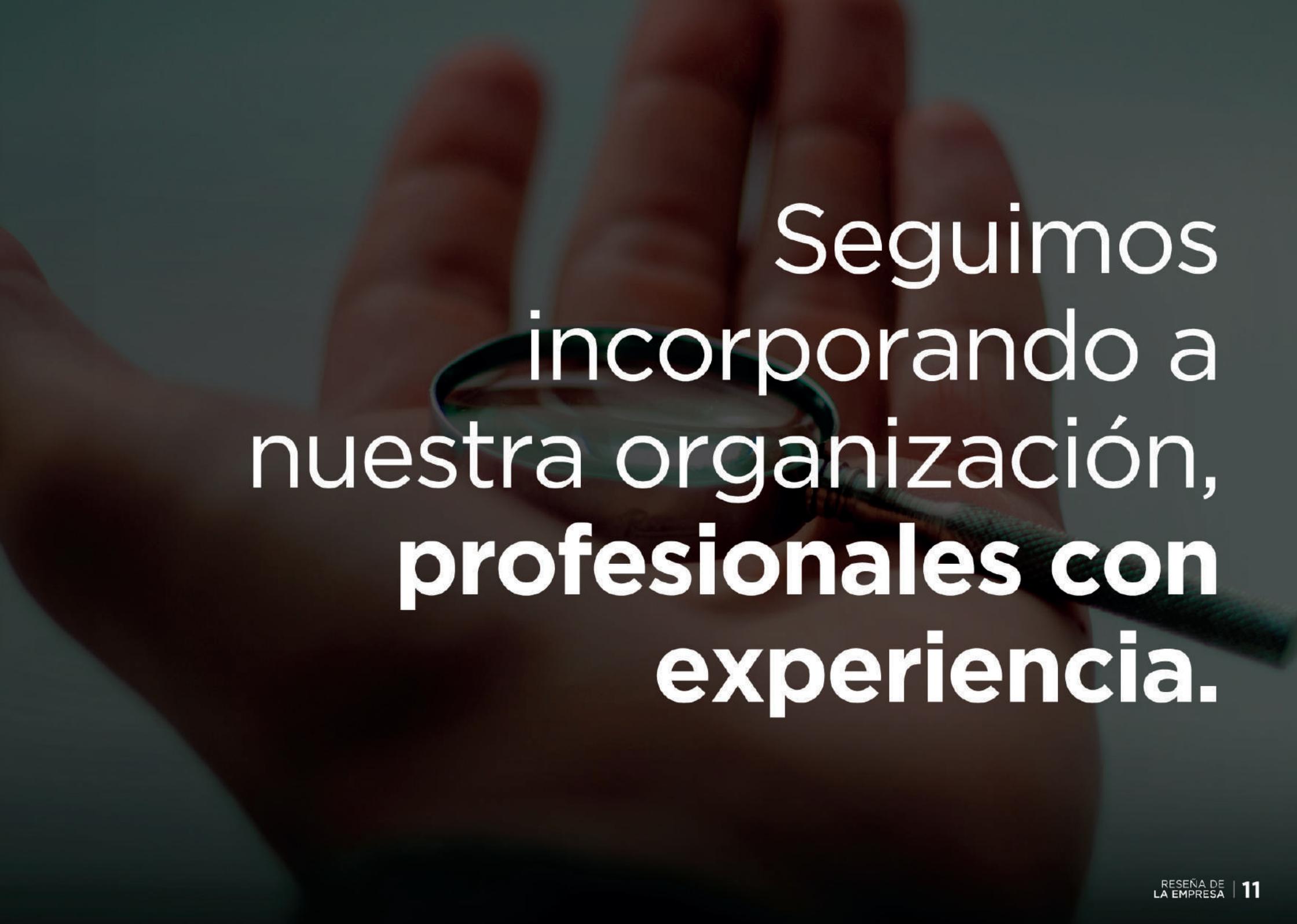
Al cierre del 2020 se observa una disminución de los fallecimientos por Covid-19 en el Perú. Sin embargo, mirando otras zonas del mundo donde el virus se manifestó primero es previsible la llegada de una segunda ola que ya es comentada por diversos medios y especialistas.

Inversiones Muya, ha elaborado un plan para afrontarla y poder estar preparado para responder a los requerimientos de las diversas comunidades a las que brinda sus servicios.



NUESTRA ORGANIZACIÓN



A hand holding a magnifying glass over a document, symbolizing search and experience.

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

ACCIONISTAS Y DIRECTORES



MICHEL STEIERT DELGADO
Presidente de Directorio



PAOLO OLCESE UGARTE
Director



RENZO CASTELLANO B.
Director



CARLOS CHAMOCHUMBI
Director



ÁLVARO VIZCARDIO WIESE
Director

*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.*



GERENCIA GENERAL

Está a cargo del Sr. Carlos Chamocho Macchiavello quien, a su vez, es responsable de la gerencia comercial.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

A cargo del Sr. Leonardo Blascano Camones tiene a cargo las áreas de administración, contabilidad, tesorería, logística planeamiento y gestión de personas.

GERENCIA DE OPERACIONES

A cargo del Sr. Willman Manrique Rodríguez, dentro de la que se encuentran las áreas de recaudación, emisión, organización, proyectos digitales y tecnología.

SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

A cargo de la Sra Deisy Huamán Lara, quien tiene a su cargo la operativa de los camposantos y el área de SAC.

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE BRINDAMOS

El portafolio actual de Muya ha venido adaptándose a los requerimientos del mercado, **más aún en las actuales circunstancias de pandemia.**

La evolución de productos tradicionales como las sepulturas y nichos hacia productos integrales basados en la combinación de *productos tangibles e intangibles* como las sepulturas con servicios funerario, o servicios funerarios con servicio de cremación o nichos familiares de hasta cuatro capacidades demuestran la adaptabilidad de **Muya a las necesidades de sus clientes.**

Aún así, las sepulturas (**espacios para inhumación bajo tierra**) siguen siendo nuestro principal producto. Estas se ofrecen en diversas opciones que van desde espacios personales hasta espacios familiares de hasta cinco capacidades los que se identifican con una lápida de mármol o granito.

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

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 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 con la necesidad de los clientes, así como la estandarización de la calidad garantizada por Muya.

En el 2020 Muya decide ingresar a brindar los servicios de cremación siendo su primera operación ubicada en el camposanto de San Antonio en Huancayo. Se espera que las obras estén concluidas a inicios del 2021 y pueda iniciarse con este servicio en el segundo trimestre del mismo año.

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



En todos los casos mencionados, nuestros productos son ofrecidos en plazos de hasta **72 meses como máximo con cuotas iniciales** alcanzables y un monto de cuota mensual a pagar al alcance del poder adquisitivo de nuestros clientes.

NUESTRO PROPÓSITO



Compromiso y eficiencia

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



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.



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.

¿Cuál es nuestro propósito como empresa?

Ayudar a las familias a estar preparadas **para momentos difíciles** que afrontar ante la pérdida de un ser querido.

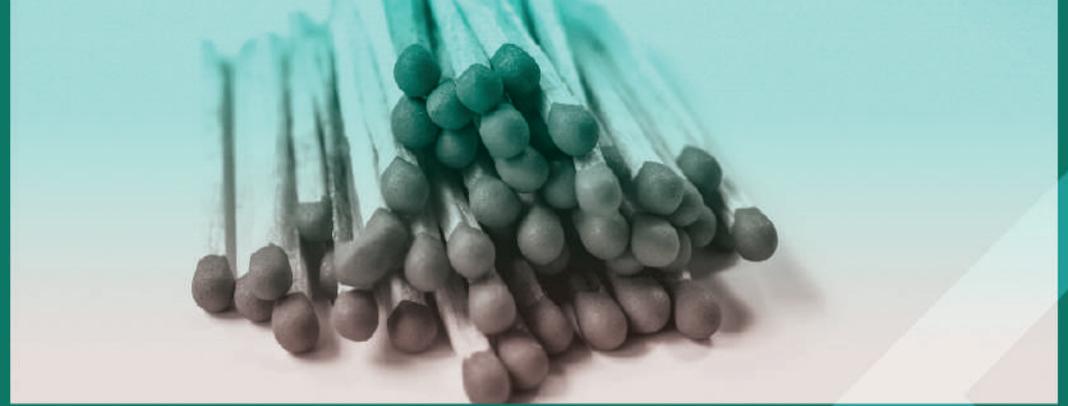


MISIÓN

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

COVID-19 Y SU IMPACTO

El 2020 será un año recordado por la **difícil situación que atravesamos a raíz de la pandemia**. Un virus que, a fines del 2019, veíamos solo en las noticias alejando de nuestras mentes la posibilidad de que nos golpeará. Nada más lejos de la realidad. Este escenario puso a prueba la reacción de la empresa en términos de estrategias comerciales, digitalización de nuestros procesos y la modificación de nuestras proyecciones, tantas veces como se postergaba la inmovilización social y se endurecían las medidas del gobierno para afrontar el incremento de los contagios, el colapso de los hospitales y el número de fallecidos a nivel nacional.

En medio de esta nueva coyuntura y realidad que nos tocó vivir, logramos sacar adelante un año complejo. Un año cuyos primeros meses de restricciones no permitían proyectar lo que podría pasar en los próximos treinta días. **En paralelo, los parques nunca dejaron de atender por estar dentro de los sectores de primera línea**. Así, la compañía invirtió en implementos de bioseguridad personal para los colaboradores de atención al cliente y operarios de parque.

s/164,350

se invirtieron en elementos de **protección personal** para la Familia Muya.

MASCARILLAS/ RESPIRADORES



8,654
UNIDADES



6,600
UNIDADES

LENTE DE PROTECCIÓN



300
UNIDADES



1,545
UNIDADES

ALCOHOL EN GEL / PURO



133
GALONES

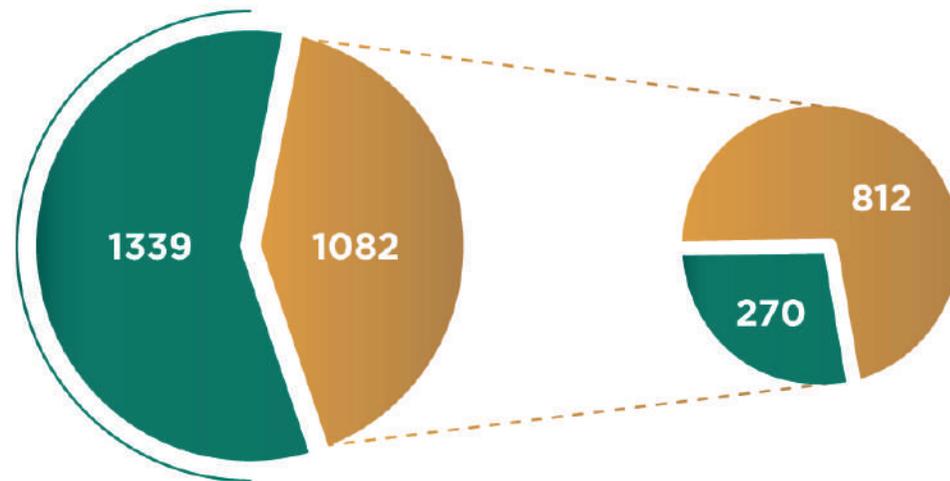


27
GALONES



Cerramos el año con un crecimiento de **146%** en nuestros servicios de inhumación en relación con el 2019, es decir de **2,421 servicios atendidos**, el 45% fueron casos de fallecidos por COVID-19.

Nuestra capacidad de atención se mantuvo al tope, sobre todo, los meses de junio, julio y agosto, meses en los que tuvimos el mayor número de atenciones en las sedes.



■ Total ■ COVID ■ NF ■ NI

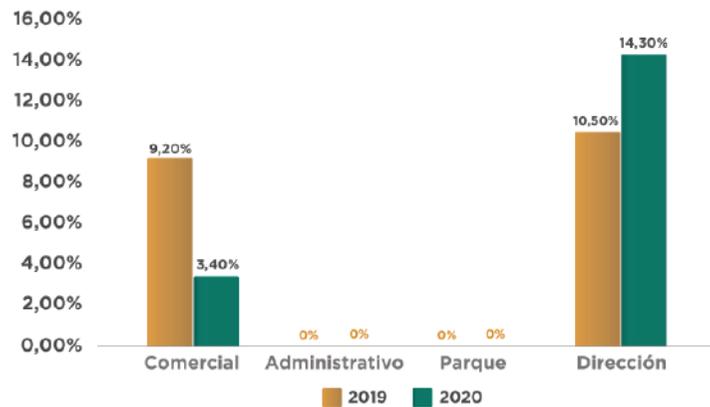
NUESTRA NUEVA REALIDAD

TRABAJO REMOTO

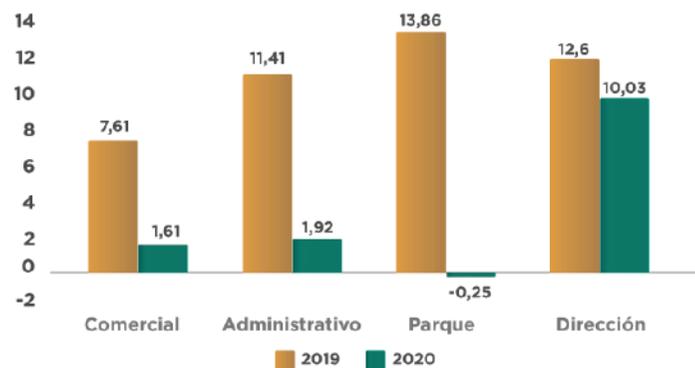
Desde *mediados de marzo del 2020*, en línea con las disposiciones del gobierno, nos vimos obligados a realizar trabajo remoto. Todo el equipo de dirección y algunas posiciones en las sedes, **adoptamos esta nueva modalidad, la misma que nos permitió sostener el soporte que damos a las regiones.** La productividad de los colaboradores no se vio mellada y respondió a la altura de las necesidades de la organización.



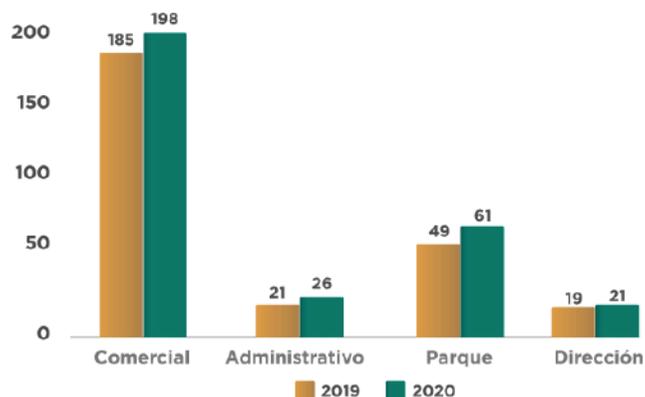
ROTACIÓN



VACACIONES



DOTACIÓN



Bitácora de seguimiento para casos COVID

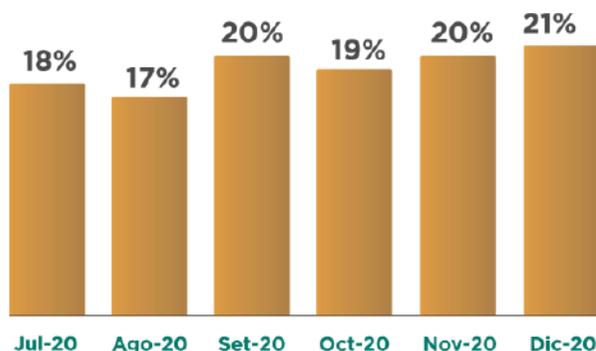
Se implementó la Bitácora de Seguimiento para casos COVID, mediante la cual monitoreamos a **los colaboradores contagiados**. Se brindó todo el soporte médico y psicológico, durante y después de presentarse los casos con la **intervención de nuestro Médico Ocupacional**. En algunos casos críticos la compañía se hizo cargo de los gastos incurridos según la gravedad de los mismos.

En octubre se tomó una encuesta entre nuestros colaboradores denominada **“Pulso Muya”** con resultados muy alentadores logrando *identificar oportunidades* de mejora en la comunicación con nuestro equipo.

Así mismo, con todo lo mencionado durante el 2020 la Gerencia Administrativa estuvo focalizada en dos objetivos realmente importantes para la compañía, sobre todo por la coyuntura ya mencionada. El primero de estos tiene que ver con el control de los gastos indirectos, cuya gestión se vio bastante mermada al inicio del Estado de Emergencia.

Los mismos llegaron a representar **el 35% de los ingresos** al verse estos últimos fuertemente impactados como resultado del confinamiento que tuvo que enfrentar el país. No obstante, la adecuada gestión de la compañía tanto en ingresos como en gastos permitió darle un revés a esta alta **representatividad** y **llegar a representar solamente el 17% en agosto**.

GASTOS INDIRECTOS 2020



GASTOS INDIRECTOS

Estos altibajos tan pronunciados responden lógicamente a efectos de la pandemia, sin embargo, es importante resaltar que en promedio se estuvo alrededor del

23%.

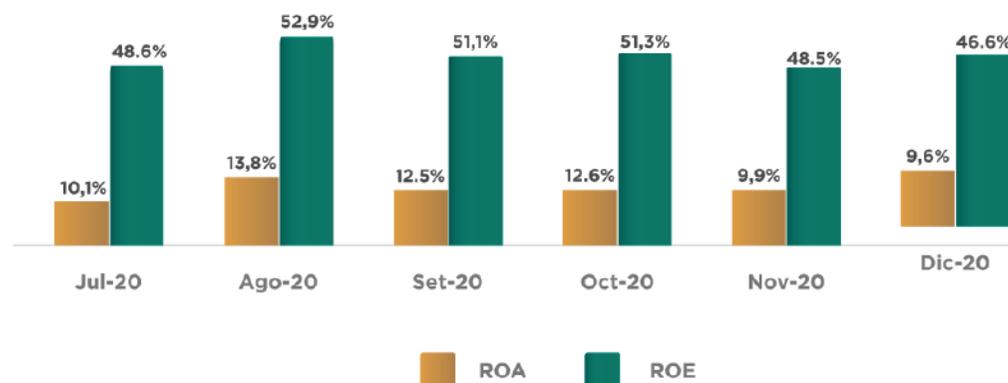
Dos puntos porcentuales por debajo de la meta que a inicios del año oscilaba en 25% de los ingresos.

	Dic-19	Ene-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Set-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20
Gastos Indirectos	23%	24%	27%	35%	33%	25%	24%	18%	17%	20%	19%	20%	21%

Por otro lado, y alineado al primer objetivo, la Gerencia Administrativa busca siempre que la rentabilidad de la organización se encuentre cercana al 5% de los ingresos. Se alcanzó el 5.4% en términos acumulados y como resultado de eso la Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) alcanzó un 46.6% y una Rentabilidad sobre Activos (ROA) del 9.6%.

Dentro de todo esto cabe resaltar que Grupo Muya es una **compañía de alta liquidez** lo que permite siempre cumplir con todos los compromisos financieros que se generan con sus stakeholders; prueba de ello es que al término del 2020 se maneja una **prueba ácida de 1.48** y una **razón de efectivo de 1.46**.

RENTABILIDAD 2020

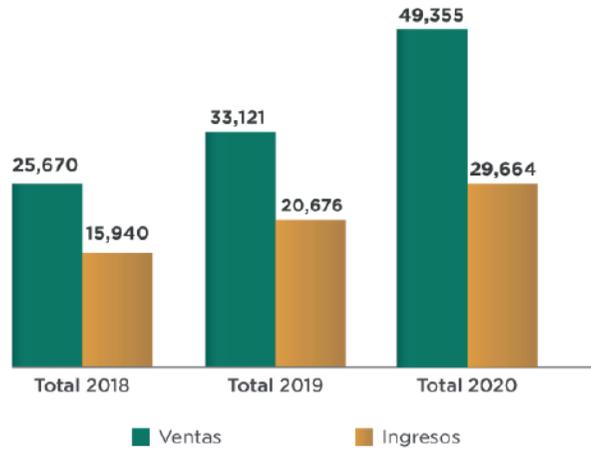


Ratio	Dic-19	Ene-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Set-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20
ROA	9.2%	9.2%	0.3%	-5.8%	-6.2%	-0.1%	4.2%	10.1%	13.8%	12.5%	12.6%	9.9%	9.6%
ROE	26.8%	26.8%	9.3%	-139.7%	-100.9%	14.1%	34.0%	48.6%	52.9%	51.1%	51.3%	48.5%	46.6%

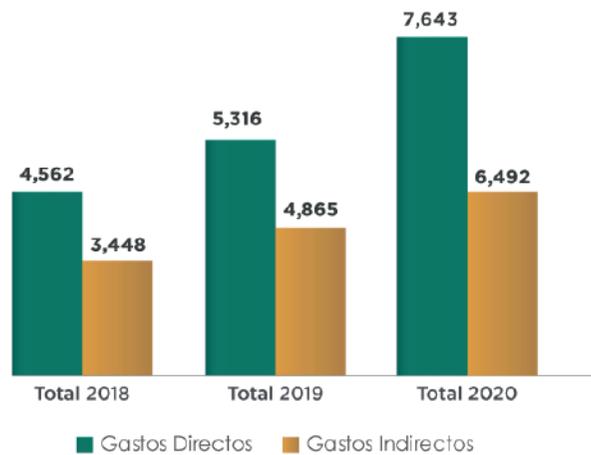
INFORMACIÓN FINANCIERA

Años	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Total 2020	Δ (2020/2019)
Ventas	18,994,875	25,670,144	33,121,080	49,354,786	▲ 49%
Líquidez	5,114,148	5,054,147	6,058,401	9,869,157	▲ 63%
Recaudación	6,572,964	10,086,533	13,238,712	17,565,505	▲ 33%
Otros Ingresos	529,088	731,967	1,238,378	1,979,426	▲ 60%
Intereses	-	67,142	140,109	249,538	▲ 78%
(+) Total Ingresos	12,216,200	15,939,789	20,675,600	29,663,626	▲ 43.5%
Costo de Ventas	64.3%	62.1%	62.4%	60.1%	
Gasto de Ventas	2,578,043	3,820,785	4,701,397	5,720,103	▼ 22%
Gastos de Sepultura	433,306	741,693	614,971	1,682,478	▼ 174%
Provisión Serv. Funerarios	-	-	-	240,697	
(-) Total Gastos Directos	3,011,349	4,562,478	5,316,368	7,643,278	▼ 44%
	24.7%	28.6%	25.7%	25.8%	
Margen Bruto	9,204,851	11,377,312	15,359,232	22,020,349	▲ 43%
	75.3%	71.4%	74.3%	74.2%	
G.I. Dirección	1,110,211	1,219,055	1,922,458	2,499,808	▼ 30%
G.I. Administrativo	1,344,891	947,096	1,112,873	1,593,173	▼ 43%
G.I. Camposanto	818,352	863,974	1,297,661	1,793,074	▼ 38%
G.I. Comercial	749,965	418,579	531,853	606,376	▼ 14%
(-) Total Gastos Indirectos	4,023,418	3,448,705	4,864,845	6,492,431	▼ 33%
	32.9%	21.6%	23.5%	21.9%	
Depreciación	165,373	218,148	288,026	335,879	▼ 17%
Margen Operativo	5,016,059	7,710,459	10,206,362	15,192,039	▲ 49%
	41.1%	48.4%	49.4%	51.2%	
(+) Otros Ingresos	-	263,299	190,452	299,279	▲ 57%
(-) Gastos Financieros	92,121	174,163	145,340	492,155	▼ 239%
(-) Enajenación de activos fijos	-	-	28,065	39,763	▼ 42%
(-) Igv	292,397	265,398	342,582	440,743	▼ 29%
(-) Marca	1,173,771	1,281,849	1,447,283	797,546	▲ -45%
(-) Alianza Comercial	3,553,445	5,901,896	7,698,030	12,119,604	▼ 57%
Utilidad Antes de Impuestos	(95,675)	350,452	735,513	1,601,507	▲ 118%
	(0.8)%	2.2%	3.6%	5.4%	

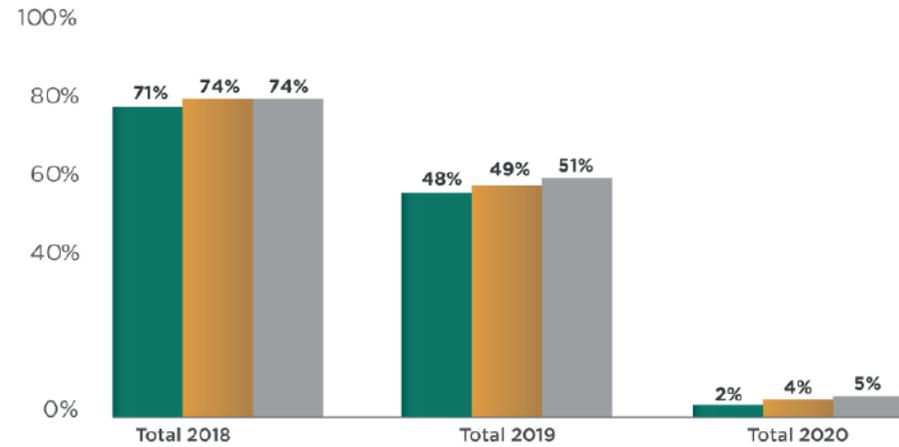
EVOLUCIÓN DE LAS VENTAS Y LOS INGRESOS



EVOLUCIÓN DE LOS GASTOS DIRECTOS E INDIRECTOS



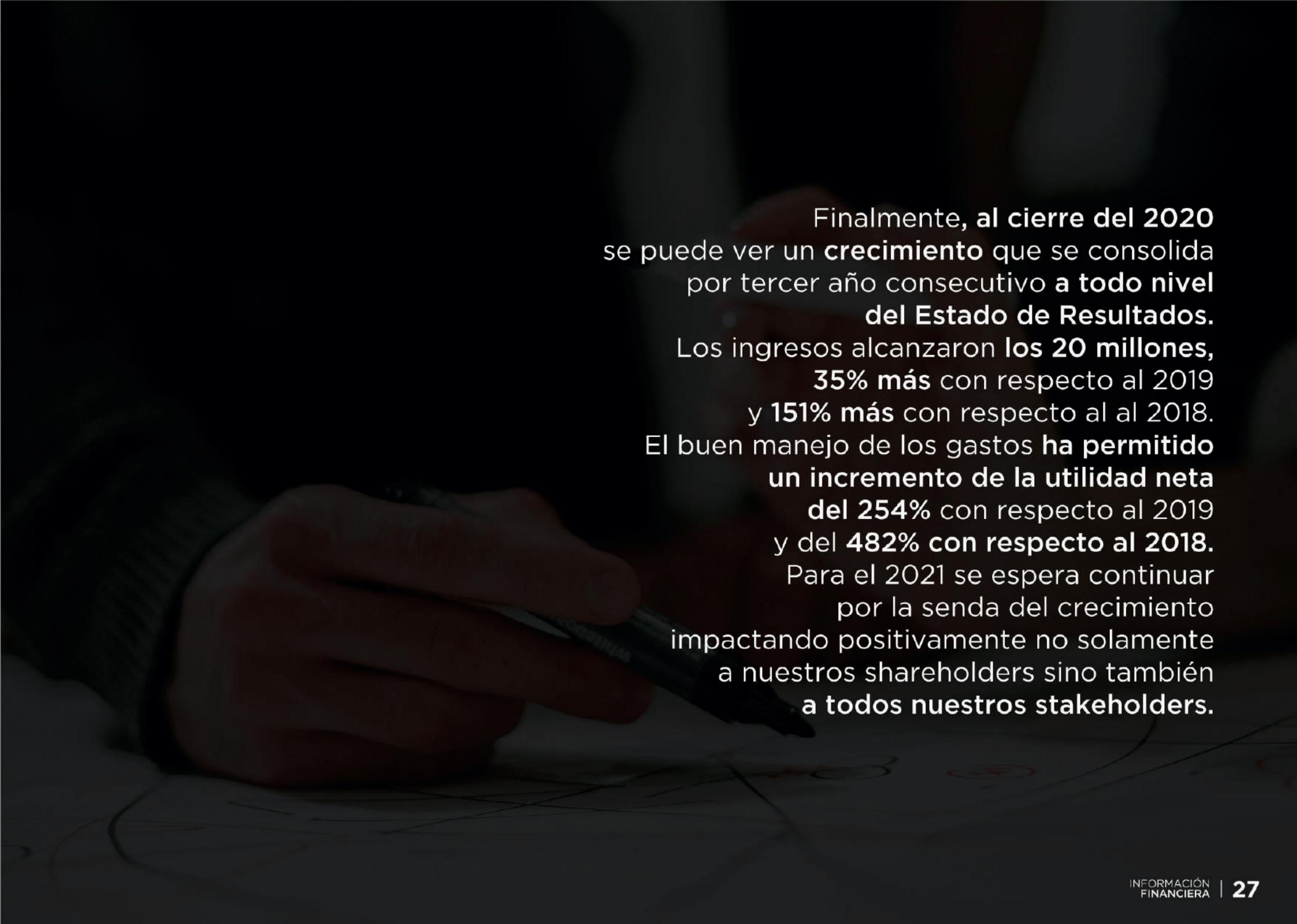
EVOLUCIÓN EN MÁRGENES



	GROSS PROFIT	OPERATING PROFIT	EBIT
2018	71%	48%	2%
2019	74%	49%	4%
2020	74%	51%	5%

INFORMACIÓN FINANCIERA

	2018	2019	2020
Balance General			
Total Activo	3,565,436	4,526,199	78,485,763
Total Pasivo	2,465,857	2,675,349	41,573,108
Total Patrimonio	1,099,579	1,850,850	36,912,655
Estado de Pérdidas y Ganancias			
(+) Ingresos	8,209,955	15,219,123	20,675,600
Margen Operativo	8,099,200	14,750,000	15,192,054
Utilidad Neta	274,920	451,383	1,601,507
Ratios Rentabilidad			
R.O.A.	2%	7%	10%
R.O.E.	25%	24%	47%



Finalmente, **al cierre del 2020** se puede ver un **crecimiento** que se consolida por tercer año consecutivo **a todo nivel del Estado de Resultados.** Los ingresos alcanzaron **los 20 millones, 35% más** con respecto al 2019 y **151% más** con respecto al al 2018. El buen manejo de los gastos **ha permitido un incremento de la utilidad neta del 254%** con respecto al 2019 y del **482% con respecto al 2018.** Para el 2021 se espera continuar por la senda del crecimiento impactando positivamente no solamente a nuestros shareholders sino también **a todos nuestros stakeholders.**

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES



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

1. 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 2020 y 2019, 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 sobre los Estados Financieros

2. 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

3. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros separados basada en nuestra auditoría. Excepto por lo mencionado en el párrafo 6, 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.
4. 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.

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES



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

1. 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 2020 y 2019, 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 sobre los Estados Financieros

2. 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

3. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros separados basada en nuestra auditoría. Excepto por lo mencionado en el párrafo 6, 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.
4. 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.

5. 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 2020 y 2019

Limitación al alcance del trabajo

6. 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 2020 y 2019; 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", la NIC 12 "Impuesto a las Ganancias", la NIC 16 "Propiedades, Planta y Equipo", las mismas que en su conjunto no afectarían de manera negativa el patrimonio.

Opinión

7. 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 2020 y 2019, 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

8. 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 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
16 de julio de 2021

Refrendado por


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

Pierrand, Gomez & asociados

GESTIÓN DE OPERACIONES

La gerencia de operaciones tiene por finalidad **la administración de los procesos de emisión de contratos, control de la recaudación, gestión de la cobranza**, así como los desarrollos tecnológicos que apoyan a los procesos comerciales, administrativos, contables y operativos de la organización, **teniendo por misión** “brindar procesos y sistemas eficientes que aseguren el correcto desarrollo de las actividades en las diferentes áreas de la organización”.

El **2020** fue un año que nos hizo redefinir el plan estratégico elaborado. Con la llegada de la pandemia a nuestro país y con las medidas dadas para controlar su expansión, nos vimos obligados a redefinir nuestros procesos operativos orientando a buscar las mejores estrategias para nuestro correcto funcionamiento, **buscando beneficios para los clientes y nuestros colaboradores.**

Nos vimos obligados a **redefinir nuestros procesos operativos.**

.....



Durante el año 2020 se implementó la venta a distancia, para lo cual introducimos la televenta dirigida a un nuevo segmento; conllevando a la creación de un nuevo canal orientándose **a un nuevo estilo de comunicación con el cliente**, en el cual se reemplazó la ficha de venta impresa por una ficha de voz mediante el cual se explica al cliente el producto que está adquiriendo y nos da la aceptación de este.

Para el soporte del canal de venta telefónico se adecuó el software necesario que ayude a la labor del vendedor en esta nueva y difícil coyuntura.



- Reducción de la interacción presencial con el cliente.



- Mejorar el servicio al cliente en cuanto a tiempo y atributos del producto.



- Obtención de un contrato electrónico el cual es notificado a su correo electrónico.



- Facilidad para el cobro de sus cuotas.

Asimismo, con los **cambios tecnológicos** que se comenzaron a realizar en el último trimestre del año 2019, se pudo llevar a cabo el trabajo remoto para los colaboradores cuya actividad es dar soporte a las áreas de ventas y atención al cliente, implementándose esta modalidad de trabajo desde el **15 de marzo de 2020** y, con el transcurso de los meses, **se fue dotando de mejores equipos informáticos al personal** de la empresa de acuerdo a las funciones que desempeña.

CUADRO N° 1 | **NÚMERO DE CONTRATOS EMITIDOS**
Periodo: enero - diciembre 2020



En cuanto a la emisión de contratos durante el 2020, mantuvimos un crecimiento en la producción respecto al año anterior. Durante el período de marzo a mayo del 2020 **se observó una reducción en la emisión de los contratos debido a la cuarentena impuesta a nivel nacional**. A partir de junio se notó un incremento importante en la emisión de contratos con picos de hasta 700 contratos al mes.





Cabe precisar que en el **período de junio - agosto 2020**, la emisión de los contratos se incrementó por efectos del Covid-19. Con la reactivación de las actividades y con el plan de incorporación de la fuerza de ventas en su totalidad durante el período **de setiembre a diciembre 2020**, la cantidad de emisiones de contratos se mantuvo constante y en niveles superiores a los del primer semestre del año.

RECAUDACIÓN

Nuestro nivel de recaudación durante el 2020 **tuvo un comportamiento diferente a años anteriores**, motivo por el cual adoptamos diversas estrategias para recaudar las cuotas, las mismas que se fueron implementando de acuerdo con las medidas dadas por el gobierno para frenar el avance del coronavirus.

Las estrategias que se implementaron se basaron en dar las **facilidades a nuestros clientes para el pago de sus cuotas** o de lo contrario buscar las mejores condiciones de pago para cada cliente y evitar resolver el contrato de cesión de derecho de uso.

El comportamiento de la recaudación en la última quincena del primer trimestre se vio afectada por la incertidumbre y la inmovilización social ocasionada por las normas dadas para frenar la expansión del Covid-19. Ante esta coyuntura se adoptaron diferentes estrategias para poder dar las facilidades a nuestros clientes para que cumplan con el pago de sus cuotas.



Las nuevas estrategias adoptadas dieron sus primeros resultados durante el segundo trimestre del año. En dicho trimestre en el primer mes nuestra recaudación cayó al nivel más bajo de **los últimos 12 meses** para recuperarse los siguientes meses. Finalizando el año **logramos obtener un promedio de recaudación mensual superior al año anterior.**

CUADRO N° 2 | EVOLUCIÓN DE LA RECAUDACIÓN
 Periodo: enero - diciembre 2020



CUADRO N° 3 | EVOLUCIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN
 Periodo: enero - diciembre 2019



COBRANZA

Nuestro proceso de cobranza durante el 2020 adoptó diversas estrategias creando facilidades para que los clientes puedan pagar sus cuotas vencidas y fortaleciendo nuestra relación con ellos. Nuestra clasificación de cartera se llevó de la siguiente forma:

Cartera mes

Considera a todos los clientes que durante el mes tienen el vencimiento de una cuota.

Cartera inicial

Considera a todos los clientes que no cumplieron con pagar la cuota

Cartera Regular

Son los clientes que no pagaron dos cuotas.

Cartera pesada

Considera a los clientes que ya tienen tres cuotas impagas.

Las facilidades que se le dieron a clientes estuvieron basadas en los siguientes aspectos:

Exoneración del **pago de interés moratorio.**

Apertura de pagos a través de los medios digitales.

Refinanciamiento de pago de cuotas.

Reprogramación del pago durante **el período de cuarentena.**



SISTEMAS

Durante el año 2020 se implementaron nuevos sistemas informáticos que están contribuyendo al crecimiento de la organización; asimismo se crearon todas las condiciones técnicas e informáticas que permitieron a los colaboradores trabajar desde sus casas con acceso a los sistemas y carpetas de trabajo alojadas en el servidor de la empresa.

En el presente año concluimos la migración de nuestras bases de datos a los servidores virtuales con lo cual **consolidamos nuestros planes de seguridad, protección** y una menor probabilidad de ser atacados por agentes maliciosos.



Se crearon todas **las condiciones técnicas e informáticas** que permitieron a los colaboradores **trabajar desde sus casas.**

Con el objetivo de optimizar los resultados de la compañía, se implementó el call center para las ventas a distancia, el sistema de envío de comunicaciones electrónicas a nuestros clientes y en el último trimestre del año se inició el cambio del ERP para los procesos contables y financieros, con lo cual esperamos a fortalecer el crecimiento de la empresa en los siguientes años.

Consolidamos nuestros **planes de seguridad y protección.**



GESTIÓN DE CAMPOSANTOS



CIERRE DE ESPACIO

Sellado de espacio, colocación de placa, fin de ceremonia.



COORDINACIÓN DE SEPELIOS

Documentos, pagos, horarios.



APERTURA DE ESPACIOS

Habitación y profundización. Destape de nicho.



ARMADO DE ESPACIO

Toldos, sillas, descensor, balaustres, atril, cruz, personal.



DESARROLLO DE LA CEREMONIA

Maestro de ceremonias, protocolos de bioseguridad.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS COVID



ELEMENTOS DE **BIOSEGURIDAD**

MASCARILLAS/
RESPIRADORES



S/83,128

GUANTES



S/8,991

LENTE DE
PROTECCIÓN



S/916

TRAJES DE
PROTECCIÓN



S/60,968

ALCOHOL
EN GEL / PURO



S/9,569

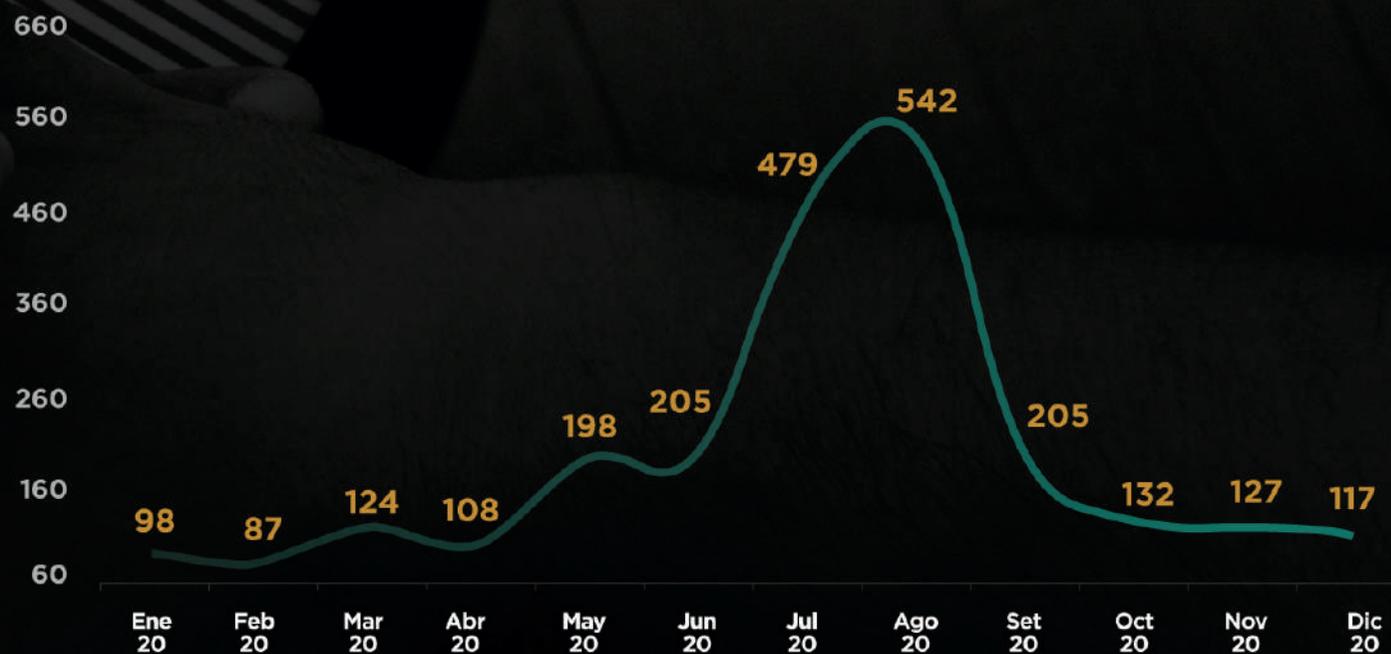
JABÓN LÍQUIDO



S/778

SERVICIOS DE INHUMACIÓN COVID REALIZADOS

SERVICIOS DE INHUMACIÓN ANUAL



GESTIÓN COMERCIAL

Durante el 2020, la gestión comercial de Muya fue afectada de manera considerable por las medidas tomadas para aminorar el efecto de la pandemia. El aislamiento social impuesto por el gobierno tuvo un impacto negativo importante sobre las **operaciones NF** en el segundo trimestre del año. Por otro lado, nuestras **operaciones NI** tuvieron un impacto positivo también producto de la pandemia.

En ambos casos se tuvieron que tomar **decisiones que cambiaron drásticamente la forma de hacer las cosas**, como por ejemplo, aprender a vender desde casa basados en herramientas digitales, desarrollar contenidos multimedia que soporten la venta a través de estos nuevos canales digitales, y adaptarse a la nueva normalidad con todas las medidas de prevención y seguridad necesarias para concretar las ventas de Necesidad Inmediata.

Todos estos cambios nos permitieron **fortalecer el dinamismo de nuestra gestión comercial**, así como reforzar nuestra cultura organizacional.



Por último, fue todo un reto adaptar la **metodología de ventas Muya**, piedra angular de nuestro éxito comercial, a las nuevas formas de vender.

En este sentido, nuestra área de operaciones tuvo que digitalizar los procesos de preventa, **venta y emisión de tal manera** que soporten las nuevas necesidades del mercado post COVID.

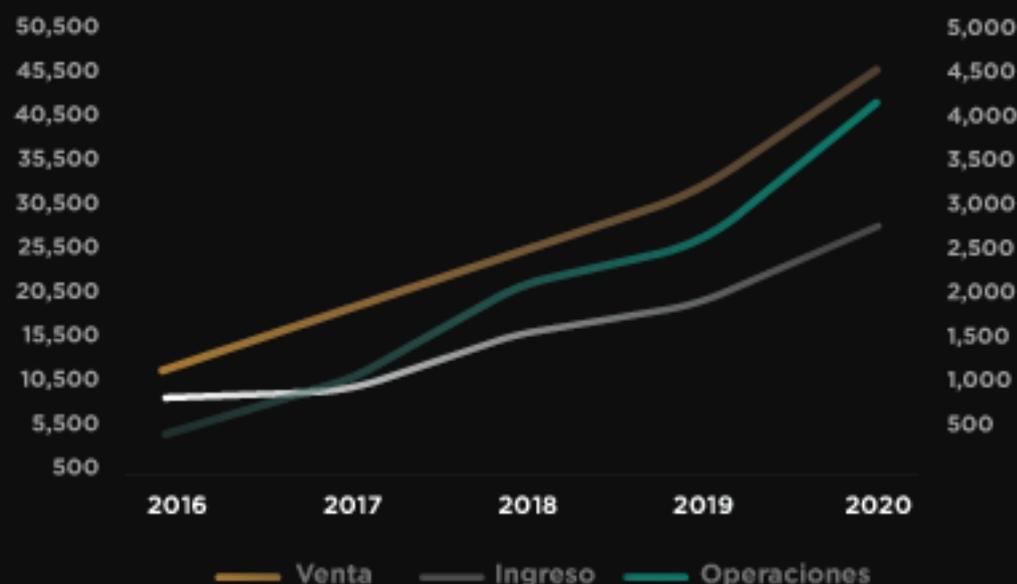
CRECIMIENTO



GESTIÓN COMERCIAL

Con relación al crecimiento de la red de camposantos que maneja Muya, durante el 2020, a pesar de las dificultades normativas que afectaron al sector construcción a raíz de la pandemia, **logramos concluir el camposanto Chiclayo y desarrollar también el proyecto del camposanto Lambayeque**; cuya preventa empezó en el mes de noviembre de 2020 y esperamos esté concluido a fines del primer trimestre del 2021.

EVOLUCIÓN MUYA



Canales de Venta

Durante el 2020, Muya ejecutó *un cambio importante en su estrategia de ventas*, pasando de una estrategia de producto a una estrategia de canal, lo que supuso la creación de nuevos canales de venta como el **canal teledigital**, **administrativo** y el **canal SAC**.



“

La fuerza de **Ventas NF**
sigue siendo nuestro
principal canal.



CANAL FUERZA DE VENTAS NF

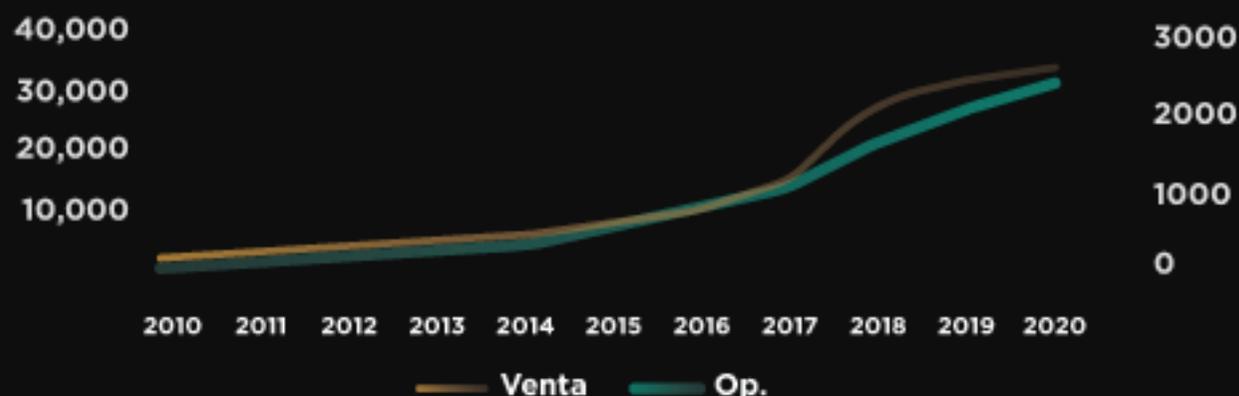
La fuerza de **ventas NF sigue siendo nuestro principal canal**, en el que ofrecemos planes de ahorro, de prevención y tranquilidad para nuestros clientes, y de esta manera aseguramos que el proceso de toma de decisiones se desarrolle en un ambiente propicio **y en los tiempos indicados para tal fin.**

En el 2020, el canal de necesidad futura generó el 70% de las ventas con aproximadamente **2.530 operaciones**; **983 de estas fueron ventas de planes integrales** los cuales 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

16%

NF

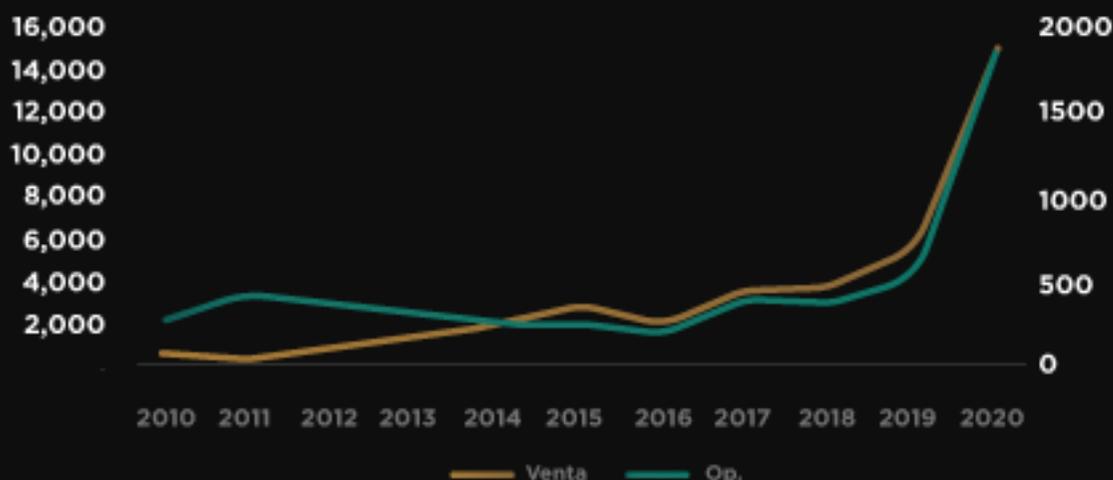


Cabe señalar que este aumento es muy meritorio ya que desde la quincena de marzo del 2020 y por casi cuatro meses **la fuerza de ventas NF estuvo imposibilitada de operar debido a las medidas de aislamiento social dictadas por el gobierno**, en este periodo la fuerza de ventas paso por varios estados desde la licencia con goce de haber hasta la suspensión perfecta de labores que Muya aplicó basado en la legislación laboral normada para tal efecto. La reincorporación paulatina de la fuerza de ventas **se dio por grupos entre junio y agosto.**

CANAL FUERZA DE VENTAS NI

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

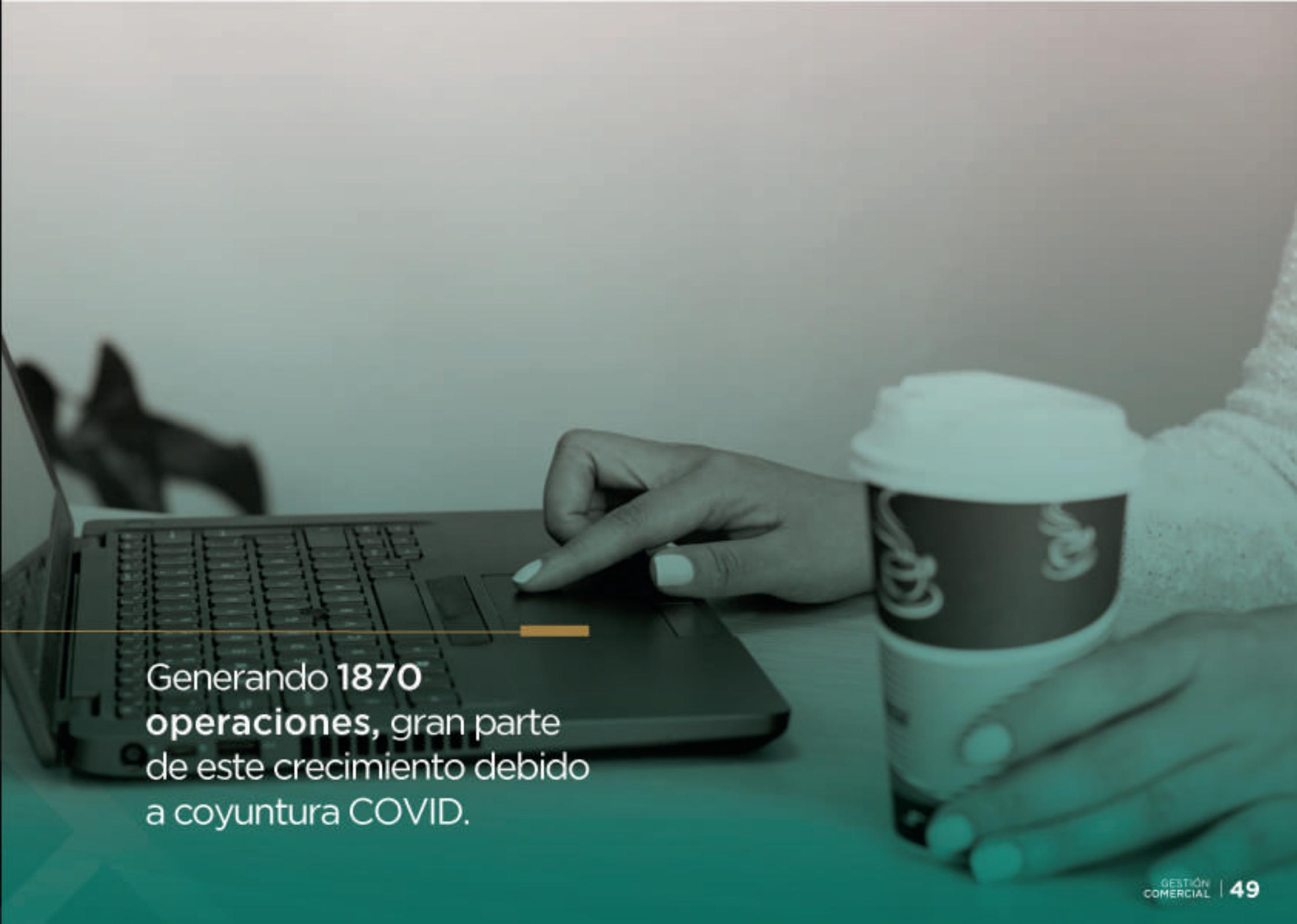
NI



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 fomente alianzas de largo plazo combinando procesos de capacitación** que profesionalicen al canal soporte de marketing y publicidad y actividades de integración.

Durante 2020 este canal creció más del

200% RESPECTO AL 2019

A photograph showing a person's hands interacting with a laptop. The left hand is on the trackpad, and the right hand is holding a white coffee cup with a dark sleeve. The scene is set on a desk with a laptop and a coffee cup. The background is a plain, light-colored wall. The image has a teal overlay at the bottom.

Generando **1870**
operaciones, gran parte
de este crecimiento debido
a coyuntura COVID.



CANAL SAC SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El canal SAC ha tenido una importante participación en la coyuntura COVID, debido a la atención de los **convenios generados con diversas instituciones del sector salud**. Adicionalmente, el canal SAC también ha comenzado a vender el producto NF utilizando la cercanía que tiene con los clientes generando ventas basadas de mejoras sobre productos existentes.

Durante el 2020,
el canal SAC participó con el

3%

de ventas NI

355

operaciones

CANAL TELEGITAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En octubre del 2020 se creó el canal teledigital en el que se desarrollaron **productos y procesos que permiten la venta a través de teleoperadoras**. Se aplicó una estrategia mixta entre la generación de leads vía redes sociales, que son respondidas por este canal, y un manejo de ventas telefónicas a través de una base de datos del segmento potencialmente identificado en cada una de las ciudades donde opera la marca Esperanza Eterna. Asimismo, esperamos que durante el 2021 se pueda consolidar este canal y **que signifique el 1.6% en ventas**.

NUESTROS LOGROS



En octubre del 2020 se creó el canal **teledigital** desarrollándose **productos y procesos** que permitan la venta a través de teleoperadoas.



TESORERÍA

Control de **saldos y movimientos diarios**.
Procedimiento de caja y remesas.



ADMINISTRACIÓN DE SEDES

Uniformización de procesos de SAC
Implementación de **CRM**



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

