

# Memoria Anual 2023

[www.grupomuya.com.pe](http://www.grupomuya.com.pe)



# Introducción

En las siguientes páginas revisaremos los resultados de nuestra gestión y operación durante el año 2023.

Creer como empresa y como familia es todo un reto. Estamos orgullosos de contar con el compromiso y dedicación de nuestros colaboradores para alcanzarlo.



# Índice

---

Palabras del Presidente de Directorio	4
Palabras del Gerente General	6
Sobre Nosotros	8
Gestión Administrativa	19
Gestión de Operaciones	26
Gestión de Camposantos	31
Gestión Comercial	35
Clima y Desempeño Laboral	38
Nuestros Logros	43

---

En nombre del Directorio de Grupo Muya, me dirijo gratamente a ustedes para presentarles los resultados financieros y la Memoria Anual 2023, donde se explica el desempeño de la empresa durante este periodo.

# Palabras del Presidente de Directorio

El 2023 fue nuevamente un año desafiante, ya que el Perú atravesó por una profunda crisis política y social que impactó en diversas regiones del país, y ello a su vez trajo un efecto negativo en las inversiones y la economía regional.

A pesar de estos obstáculos, la empresa mostró gran resiliencia para afrontarlos y continuar con el desarrollo de nuestra actividad a lo largo del país.

Nuestro foco estuvo en maximizar las ventas llevando un control riguroso del gasto; esto nos permitió minimizar el impacto en nuestros ingresos en 2% y lograr un margen operativo similar al 2022.



Encaramos el 2024 con gran expectativa, ya que planeamos operar un nuevo camposanto en Arequipa para el mes de julio, lo cual contribuye a nuestra visión de ser el mayor operador de camposantos del Perú. Estos resultados no serían posibles sin el talento y compromiso del equipo humano que pertenece a Muya, quienes representan los valores y el propósito de esta organización.

**Att.**

**Michel Steiert Delgado**

Presidente del Directorio.

Tengo el agrado de presentarles el balance de la gestión de Inversiones Muya correspondiente al año 2023

# Palabras del Gerente General

El 2023 ha sido el año más desafiante para Muya desde que tengo el honor de liderarla. Fue un año que comenzó con una gran crisis política y manifestaciones significativas en las principales ciudades donde operamos. Además, a este entorno se sumó fenómenos climáticos como El Niño y el Ciclón Yaku. Situaciones que derivaron a una crisis económica que, hacia finales de año, fue oficialmente declarada como recesión. Acontecimientos que impactaron en el desarrollo empresarial y Muya no fue ajeno a ello.



En esta coyuntura, el área Comercial fue la más afectada con una disminución de ventas del orden del 17%, logrando ventas por un monto de 56 MM. Sin embargo, pudimos incrementar nuestro precio medio en 10%, manteniendo el financiamiento promedio de 56 meses, lo que garantiza continuidad de crecimiento en nuestros flujos futuros.

Financieramente consolidamos la Gestión de Información NIIF en la empresa, cuyas cifras anuales se muestran en la presente memoria. Es importante destacar que nuestros ingresos fueron de S/. 46 MM, solo 2% menor que las cifras interanuales, lo que permitió cerrar el año con una utilidad después de impuestos de 3.8 MM, cifra muy similar a la del año anterior.

Quiero felicitar al grupo humano que compone Muya, quienes demostraron estar a la altura en este difícil año. Defendimos nuestros ingresos y estrategia de ventas, continuamos digitalizando nuestros procesos y promoviendo eficientes operaciones, siempre comprometidos con nuestra misión de convertirnos en la mayor red de camposantos del Perú. Por ello, comenzamos la preventa en Arequipa durante noviembre de 2023, con la expectativa de operar nuestro camposanto en esta ciudad para julio de 2024.

Desde el punto de vista operativo y de sistemas, Muya se enfocó en proyectos que faciliten el proceso

de Vender, Recaudar y Gestionar Personas. Nuestra área de proyectos creció y se profesionalizó acorde con los crecientes requerimientos de la organización. Asimismo, se trabajó en proyectos importantes en el ámbito de la seguridad informática.

Vemos el 2024 como un año realmente retador; seguro tendremos un inicio de año complicado con efectos climáticos, pero estamos convencidos que no detendrán nuestro crecimiento y consolidación. Tenemos el mejor equipo con una cultura sólida y ambiente de trabajo positivo que ha sido la base para nuestro desarrollo y será el pilar para lograr seguir sumando camposantos a nuestra operación y hacer realidad la visión de la empresa.

Tenemos mucho optimismo y numerosas oportunidades en cartera. Esperamos seguir contando con el respaldo de nuestros más de 41,000 clientes para continuar construyendo un lugar de trabajo especial, donde nuestros 400 colaboradores se sientan valorados, escuchados y realizados.

**Att.**

**Carlos Chamochumbi Macchiavello**  
Gerente General.

# 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 S.A.

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 contaban con uno.



Operamos la marca ESPERANZA ETERNA.



10 camposantos en 7 regiones a nivel nacional.



Camposantos con una extensión total de 95 has.



27 años de experiencia en la industria exequial.

## 2012

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

## 2014

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

## 2016 - 2017 - 2018

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



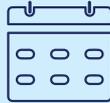
Más de 400 colaboradores en 10 sedes y un equipo de dirección.



Más de 41 mil clientes nos respaldan.



Alianzas comerciales con los propietarios.



Financiamiento promedio de 56 meses.



Venta 80% en NF y 20% en NI.



Venta 72% en la sierra y 28% en la costa.



Ventas totales por S/ 56 MM 2023.

## 2019

En 2019, iniciamos dos nuevas operaciones en las ciudades de Cañete. En todos los casos, manteniendo el nombre original, Camposanto Esperanza Eterna.

## 2020

¡No paramos! Y pese a que el 2020 fue un año retador y difícil para todos, seguimos creciendo e inauguramos un nuevo camposanto en Lambayeque.

## 2021 - 2022

Durante este periodo seguimos conquistando logros y inauguramos dos nuevas sedes de camposantos en las ciudades de Chimbote y Pisco.

## 2023

¡Seguimos en expansión! Y con mucho orgullo iniciamos nuestras operaciones en la ciudad de Arequipa.

Nuestro camposanto cuenta con 10 hectáreas e infraestructura de primera que garantiza nuestro compromiso de brindar el mejor bienestar a todas las familias arequipeñas.

# Trayectoria

**1996**

SAN ANTONIO

Se crea el primer camposanto Esperanza Eterna en Huancayo.

**2016**

REENCUENTRO

Muya inicia su primera administración en Poroy - Cusco.

**2017**

CORONA DEL FRAILE

En noviembre iniciamos una segunda operación en Huancayo.

**2018**

JARDINES DE LA LUZ

Desde noviembre Muya opera su segundo camposanto en Cusco.

**2019**

CAÑETE

Muya inicia operaciones desde abril en Lima Provincia.

**2019**

CHICLAYO

Ese mismo año llegamos a Lambayeque, iniciando operaciones en la ciudad de Chiclayo.

**2020**

LAMBAYEQUE

El mes de noviembre inauguramos e iniciamos operaciones en un nuevo camposanto en Lambayeque.

**2021**

CHIMBOTE

Muya inicia operaciones en el mes de septiembre en Ancash.

**2022**

PISCO

Se inician las operaciones en abril en el camposanto de Pisco.

**2023**

AREQUIPA

Muya iniciará operaciones en noviembre en Arequipa.

**2024**

AREQUIPA

Inauguración formal de nuestra 1° sede en la ciudad de Arequipa y 10° camposantos a nivel nacional.

---

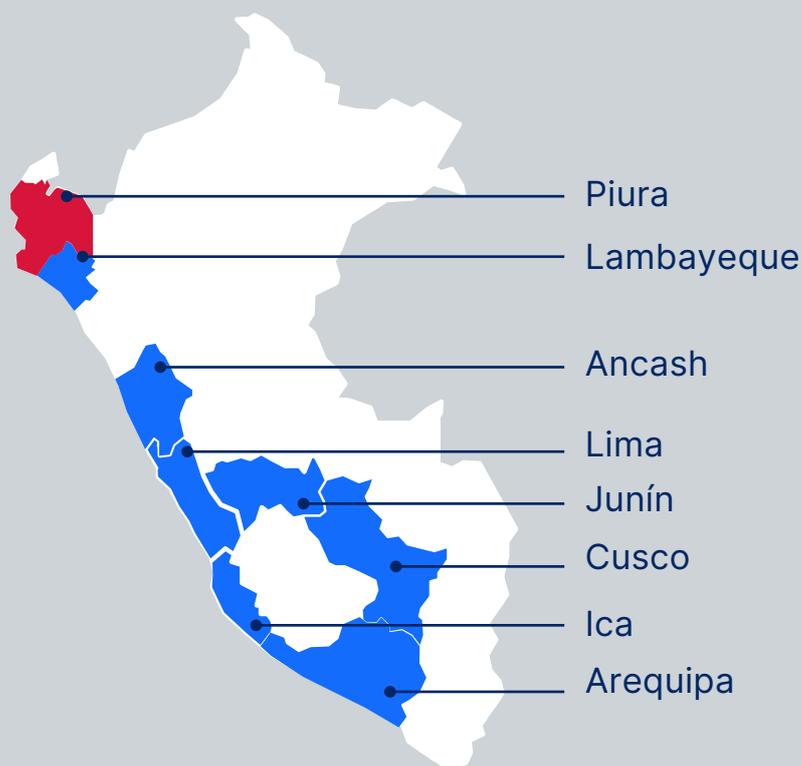
# Nuestra red

## +41 mil

A lo largo de estos años de trabajo, Esperanza Eterna ha logrado concientizar a más de 41 mil familias a nivel nacional con una cultura de prevención y plan de ahorro planificado, pensando en lo que, inevitablemente, algún día sucederá.

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

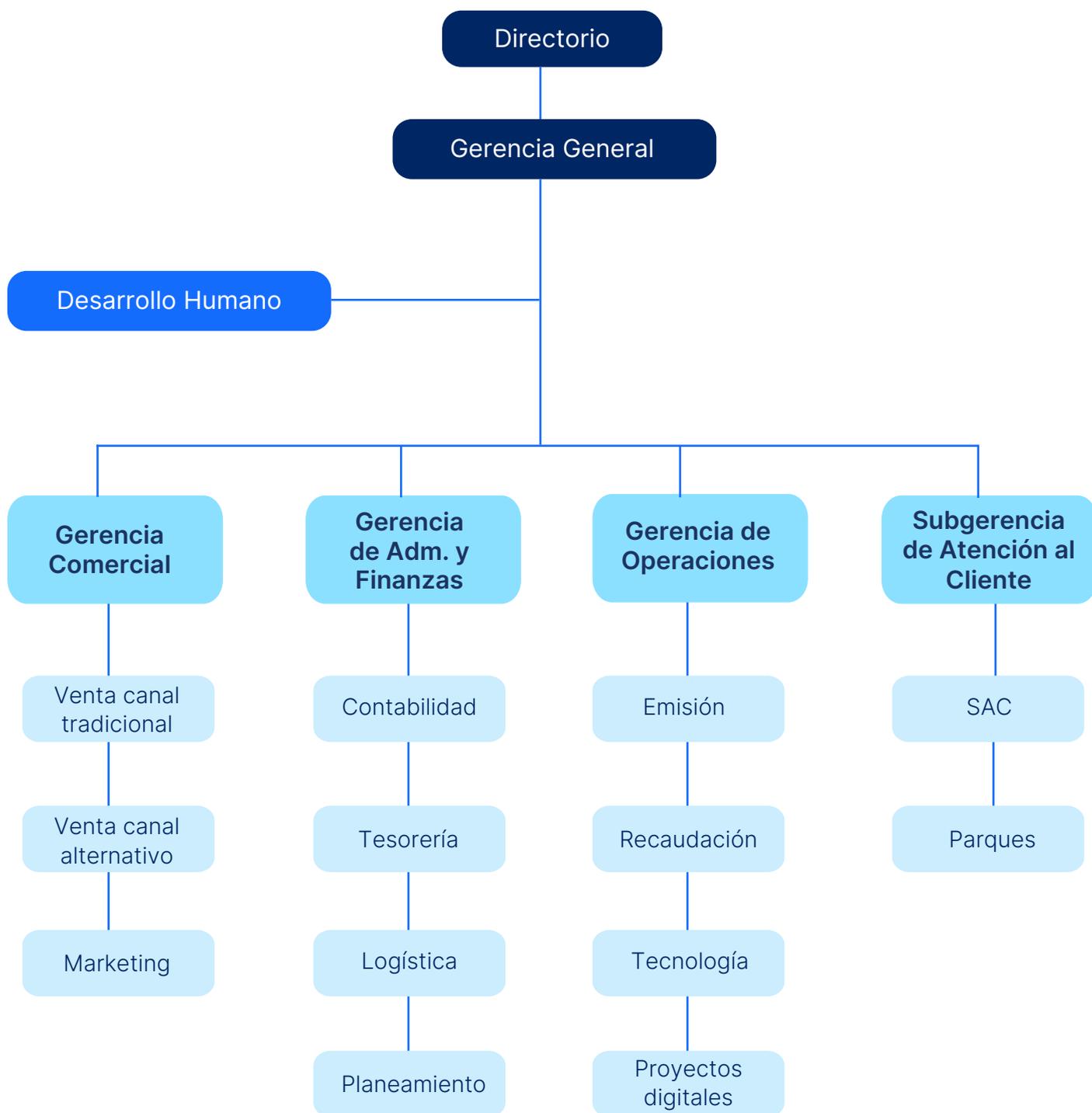
En una coyuntura tan cambiante como la que vivimos, tanto política, económica y socialmente, tomamos la iniciativa de capacitar a nuestro equipo en nuevas aptitudes, así como integrar a la compañía a nuevos talentos que puedan desarrollar un proyecto de largo plazo que asegure el crecimiento que Muya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



 Proyectos en funcionamiento

 Próximo proyecto

# Nuestra organización



Seguimos incorporando a nuestra organización profesionales con experiencia.



---

# Nuestra organización y directores



DIRECTOR  
Paolo Olcese  
Ugarte



PRESIDENTE  
DE DIRECTORIO  
Michel Steiert  
Delgado



DIRECTOR  
Renzo Castellano  
Brunello

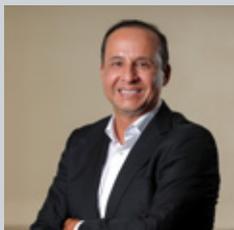


DIRECTOR  
Carlos Chamochumbi  
Macchiavello



DIRECTOR  
Álvaro Vizcardo  
Wiese

## Gerencia General



La Gerencia General de Inversiones Muya SAC está a cargo del **Sr. Carlos Chamocho**.

## 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.

## Gestión de Recursos Humanos



Nuestra Subgerente de Gestión y Desarrollo Humano, **Natali Ramos Arauco**, tiene a cargo el área de Desarrollo y Bienestar Humano, así como al área de Administración de Personal.

## Gerencia de Operaciones



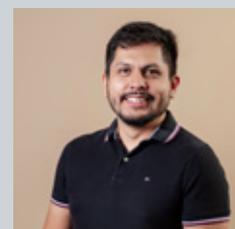
La Gerencia de Operaciones, a cargo del **Sr. Juan Carlos Barros**, es responsable de las áreas de Recaudación, Emisión, Organización, Proyectos Digitales y Tecnología.

## Subgerencia de Atención al Cliente



La Subgerencia de Atención al Cliente, a cargo de la **Sra. Deisy Huamán Lara**, tiene a cargo el servicio de Atención al Cliente y los Parques Cementerios.

## Gestión Comercial



La Subgerencia de Planeamiento Comercial bajo el liderazgo del **Sr. Andre Mendoza**, tiene a cargo el área de Administración Comercial y Planeamiento Comercial de la Compañía.

# Nuestro Propósito

¿Cuál es nuestro propósito como empresa?

Brindar apoyo a las familias y prepararlas en los momentos más difíciles ante la pérdida de un ser querido.



# Nuestros Valores



## Compromiso y eficiencia

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



## Integridad y transparencia

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



## Respeto por nuestras tradiciones y la naturaleza

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



## Pasión por el servicio

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

# Nuestras Directrices



## Misión

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



## Visión

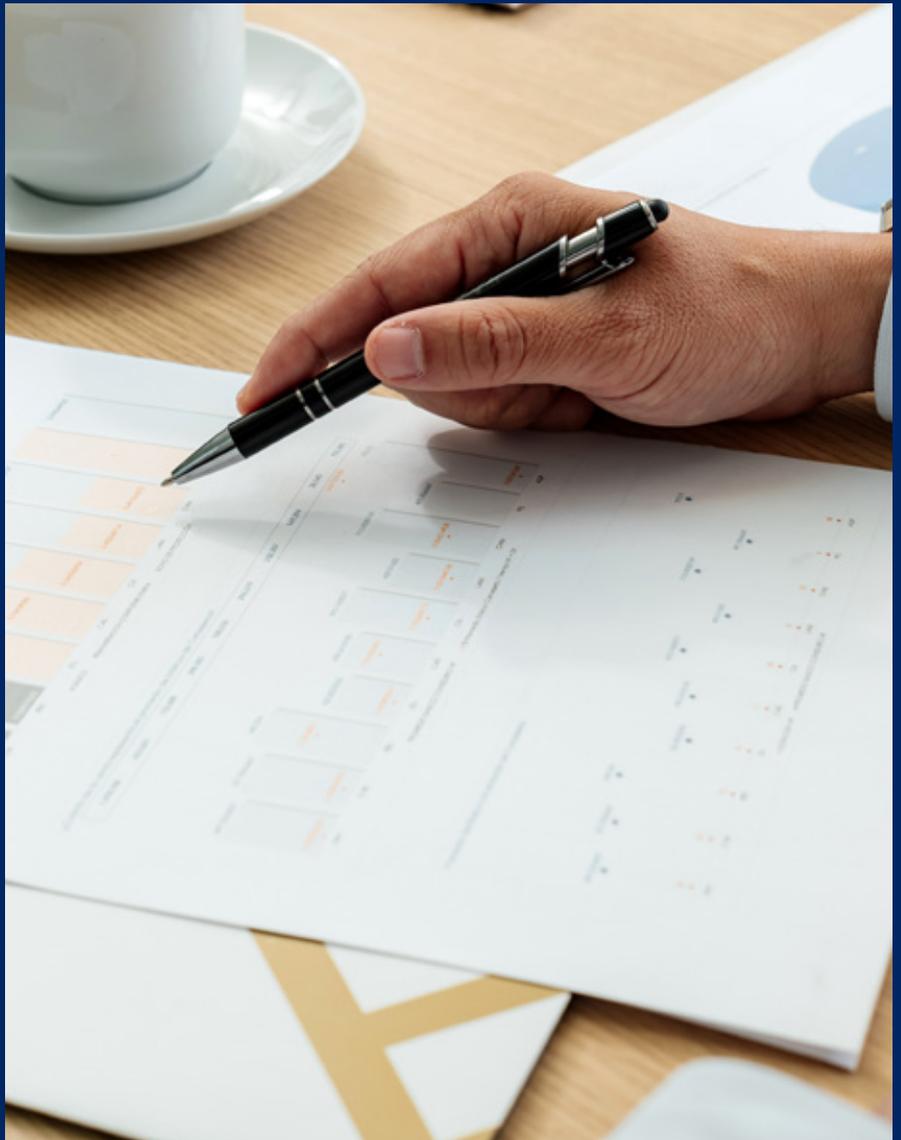
Ser el más grande operador de camposantos a nivel nacional.



## Valores

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

# Gestión Administrativa



# Gestión Administrativa

Por:



Marcos  
Castro

continuado apostando por el crecimiento, llegando a realizar inversiones de crecimiento y mantenimiento por un total de S/ 5.7 MM. Dentro de estas, la más importante es la puesta en marcha del proyecto Camposanto Arequipa que, a pesar de la coyuntura nacional, el directorio ha decidido seguir apostando por el país. Con esta nueva sede, Muya para el 2024 pasará a operar 10 camposantos. Además, se adquirieron 7 camionetas mediante leasing con bancos, las cuales fueron destinadas para impulsar los trabajos de la fuerza de ventas y operaciones.

Por otro lado, hemos continuado con nuestro trabajo de consolidación, logrando sumar grandes proveedores a la cartera que manejamos. Asimismo, también se logró establecer líneas de crédito, lo cual es de gran importancia para la operación. Además,

El 2023 fue un año marcado por diversos factores políticos, sociales y medioambientales. A ello, se le suma una reducción de la inversión privada y expectativas empresariales pesimistas; los cuales tuvieron un efecto significativo en nuestra economía. Esto generó una contracción del crecimiento del PBI en la primera mitad del año de un 0.5% con respecto al año anterior y un crecimiento anual cercano a 0%. Situación sobre la cual Muya no fue ajena y se tuvo que poner en marcha distintos planes de acción focalizados en generar eficiencias para que los resultados no se vean afectados significativamente y se detenga el crecimiento de la compañía.

Pese a la situación económica presentada durante el 2023, Muya ha

de la implementación de contratos marcos anuales para las compras recurrentes con lo que, gracias a ello, se lograron mejores condiciones de compra, así como una mejor atención hacia nuestros clientes internos.

Adicionalmente, Muya continúa trabajando de la mano con los principales bancos del sistema financiero donde ha logrado mantener las líneas de crédito otorgadas, las cuales son necesarias para acompañar en el crecimiento de las distintas operaciones y, de esta forma, poder cubrir las necesidades de capital de trabajo.

Asimismo, durante el 2023, en el área de Contabilidad se trabajó en la adaptación y automatización de nuestro ERP y en los distintos sistemas de reporte para la implementación de las NIIF, esto ayudará en procesar de forma eficiente la base de

información con la que se cuenta. De igual manera, se revisaron los distintos procesos de cierre en busca de eficiencias con lo cual, gracias a ellas, se ha logrado bajar los tiempos destinados al cierre de los estados financieros. En términos de resultados, los ingresos de Muya durante el 2023 alcanzaron los S/ 46.586 millones, lo cual significó un 2.04% menos a la cifra alcanzada en el 2022, debido principalmente a un menor número de ventas.

Por otro lado, teniendo conocimiento de los factores externos que afectaban al país, Muya buscó durante el 2023 una

mayor eficiencia, por ello se implementaron reportes y controles para minimizar los gastos y tener un mayor control en la asignación de estos. Así como, monitorear la correcta asignación de cuentas, logrando obtener un ahorro del 6.88% del total de gastos operativos con respecto al 2022. También se logró reducir el margen de gastos con respecto a los ingresos, teniendo para el 2023 un margen de 8.43% en comparación al 8.9% del 2022.

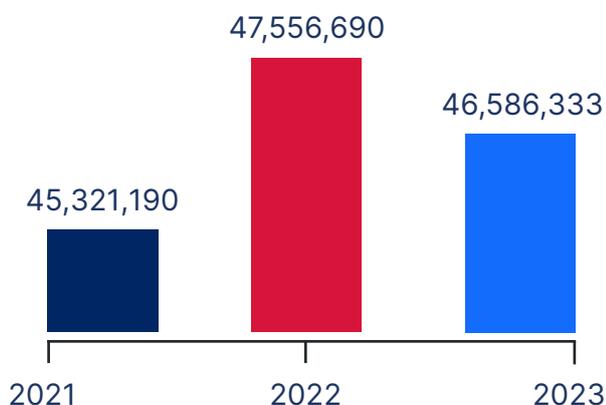
Muya alcanzó al cierre del 2023 una utilidad antes de impuestos de S/ 5.685 millones, cifra ligeramente por debajo de los S/ 5.807

millones alcanzados durante el 2022. El margen con respecto a los ingresos para el 2023 fue de 12.20%, con lo cual se mantuvo el margen obtenido en el 2022.

Finalmente, Muya cerró el 2023 con una utilidad neta de S/ 3.829 millones, obteniendo un margen sobre ingresos de 8.22%, margen similar al 8.43% presentado en el año anterior. Es importante mencionar que nuestros estados financieros se encuentran bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

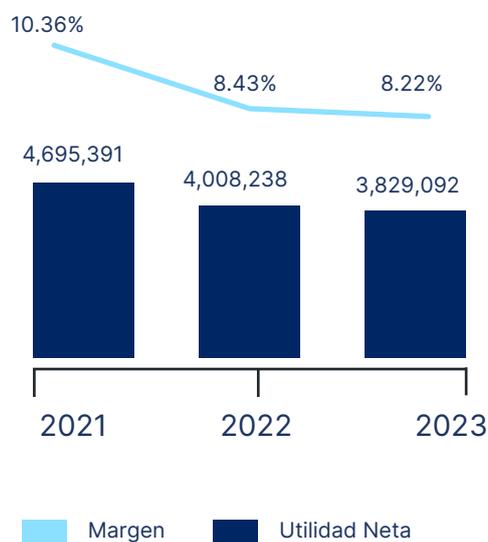
**Cuadro N° 1**

## Ingresos 2021 - 2023



**Cuadro N° 2**

## Utilidad Neta 2021 - 2023



# Información financiera

2023

2022

2021

## Balance general

Total Activo	215,969,829	190,921,977	154,938,113
Total Pasivo	210,854,953	186,166,053	154,186,695
Total Patrimonio	5,114,876	4,755,924	751,518

## Estado de pérdidas y ganancias

(+) Ingresos	46,586,333	47,556,690	45,321,190
Utilidad Neta	3,829,092	4,008,238	4,695,391

# Dictamen de los Auditores Independientes

## DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

### Opinión

Hemos auditado los estados financieros separados de INVERSIONES MUYA S.A.C., que comprenden el estado de situación financiera separado al 31 de diciembre de 2023, y los estados separados de resultado integral, de cambios en el patrimonio y de efectivo correspondientes al año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros separados que incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros separados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de INVERSIONES MUYA S.A.C. al 31 de diciembre de 2023, sus resultados y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

### Fundamento para nuestra opinión

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

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

### Énfasis sobre información consolidada

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

### Responsabilidades de la Gerencia y de los Encargados del Gobierno Corporativo por los estados financieros separados

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

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

Los encargados del Gobierno Corporativo de IINVERSIONES MUYA S.A.C. son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

### **Responsabilidad del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros separados**

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

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

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

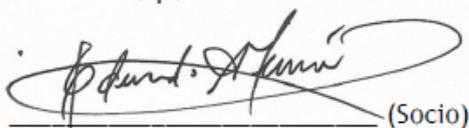
- Evaluamos la presentación general, la estructura y contenido de los estados financieros separados, incluidas las revelaciones y si los estados financieros separados representan las transacciones y eventos subyacentes de una manera que logre su presentación razonable.
- Obtuvimos evidencia suficiente y apropiada de auditoría respecto a información financiera de las principales actividades de negocios dentro de la Compañía para expresar una opinión sobre los estados financieros separados. Somos responsables por la dirección, supervisión y ejecución de la auditoría de la Compañía. Somos los únicos responsables por nuestra opinión de auditoría.

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

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

Lima, Perú  
22 de agosto de 2024

Refrendado por



(Socio)

Eduardo Terrón Cahuana  
Contador Público Colegiado  
Matrícula N° 3739

*Córdova, Petrozzi, Coronado*  
*S. Civil de R.L.*

# Gestión de Operaciones



# Gestión de Operaciones

Por:



Juan  
Carlos  
Barros

Durante el 2023, el Departamento de Operaciones enfrentó una serie de desafíos significativos, logrando resultados sobresalientes que impactaron positivamente en toda la organización.

**Emisiones:** Nuestra área de Emisiones gestionó más de 3,700 contratos en el transcurso del año 2023, garantizando la ejecución oportuna de todas las transacciones. Asimismo, al cierre del año logramos que el 99% de los contratos se emitan de forma digital, esto demuestra la fuerte tendencia de nuestros clientes por el uso de herramientas tecnológicas y preferencias a los nuevos canales digitales.

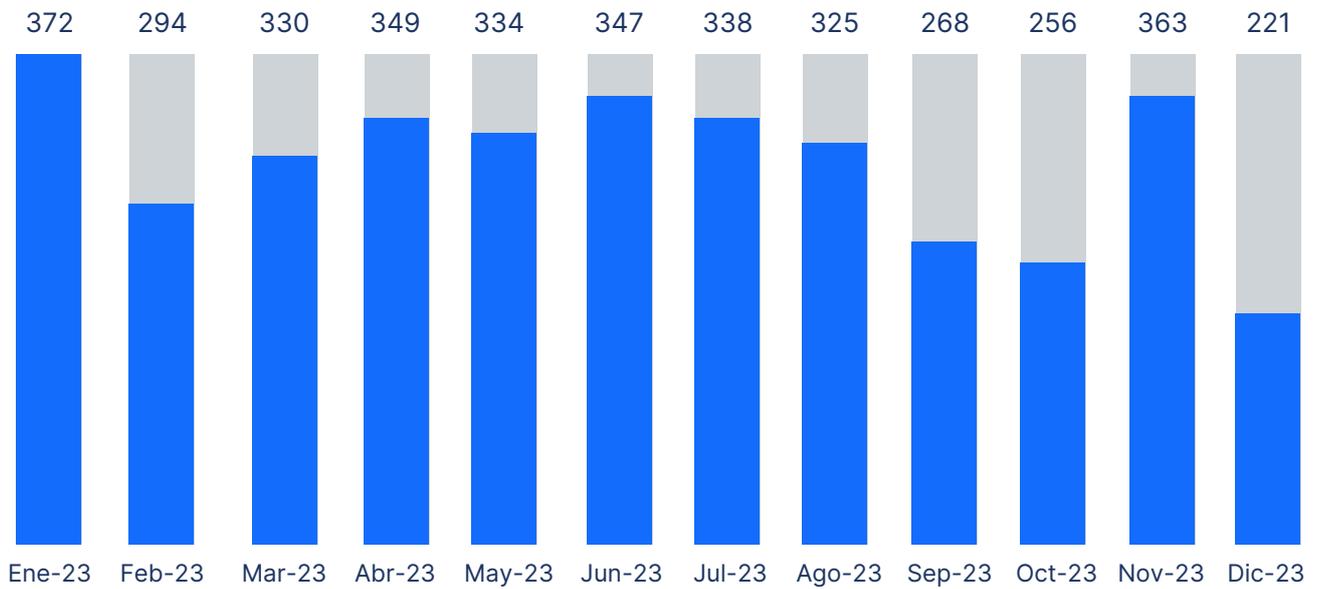
Hemos logrado avances significativos en la mejora de los procesos del área a través de diversas iniciativas. Estos esfuerzos impactaron positivamente en la eficiencia operativa, como la disminución de los errores y el aumento de la productividad.

Implementamos nuevas reglas de automatización en el sistema SG5,

diseñadas para agilizar el envío de los contratos, reducir las tareas repetitivas y mejorar la consistencia en los procesos. Se logró con éxito la integración entre nuestro sistema CORE (SG5) y el proveedor de firma electrónica. Con esta iniciativa pudimos migrar nuestros procesos a un plano más digital.

Cuadro N° 1

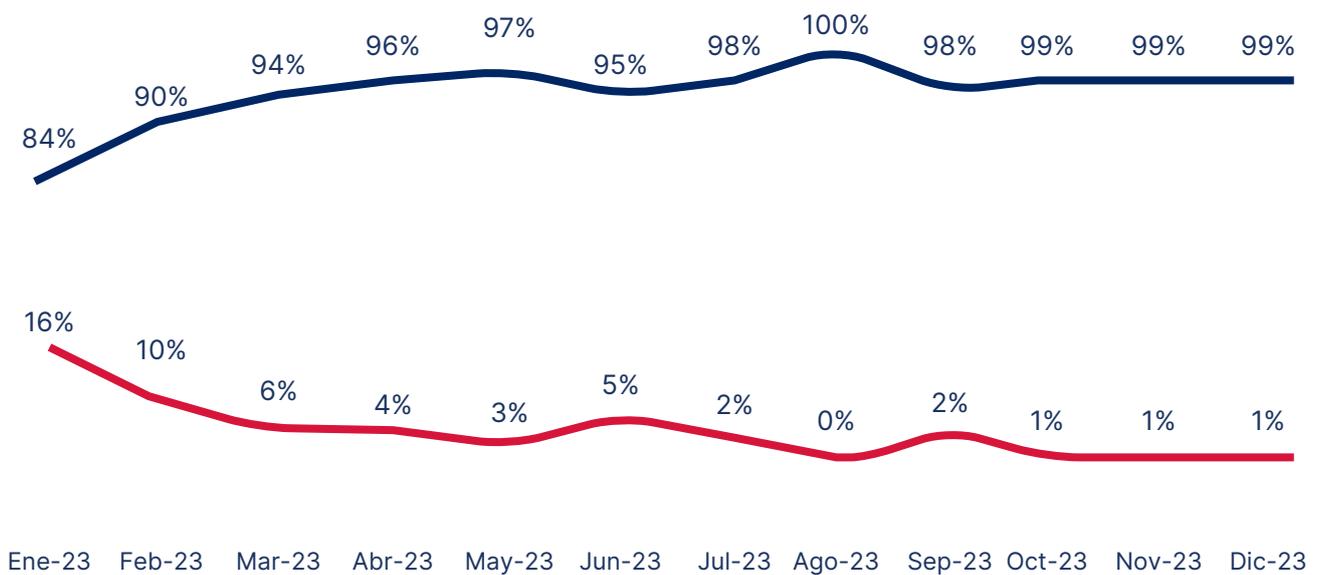
**Número de contratos emitidos**  
Periodo: Enero – Diciembre 2023



Cuadro N° 2

**% Contratos digitales NF**  
Periodo: Enero – Diciembre 2023

■ % Contratos digitales      ■ % Contratos físicos



## Recaudación y Cobranzas:

Logramos recaudar en el 2023 aproximadamente 38 millones de soles, cifra que superó el presupuesto planificado. Este logro representó un 76% de efectividad en nuestras gestiones de cobranzas.

Además, tuvimos un aumento del 39% del canal de pago digital, lo que representa el crecimiento del 6% con respecto al año anterior, esta tendencia se atribuye a la preferencia de nuestros clientes por efectuar pagos de forma digital, motivados por la comodidad y la facilidad de acceso desde sus dispositivos móviles.

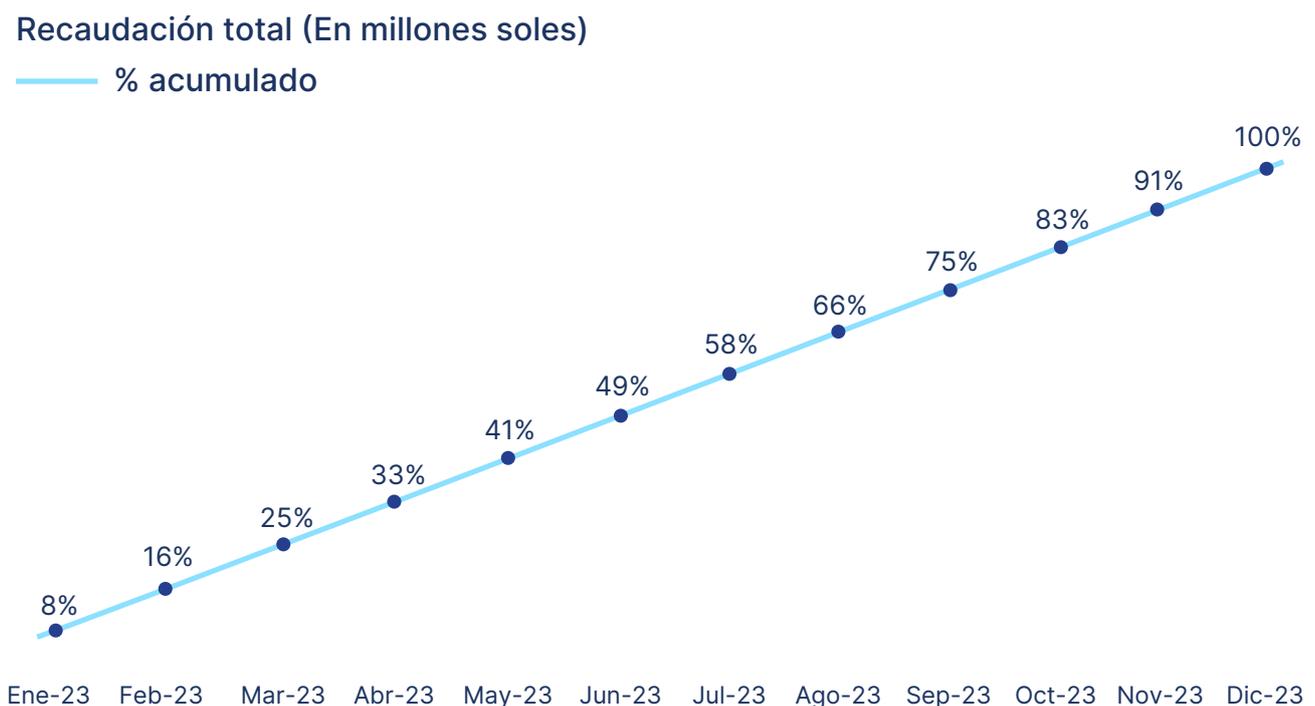
Asimismo, adoptamos estrategias para la gestión de cobranzas con diversas comunicaciones y facilidades de pago a nuestros clientes e incentivamos la comunicación vía WhatsApp y medios digitales, teniendo resultados favorables en la recaudación.

También, logramos eficiencias en los reportes de información para los indicadores de gestión y reforzamos las estrategias de la segmentación de la cartera.

En términos de resultados mensuales, logramos un crecimiento sostenido a lo largo del año, alcanzando el 58% de recaudación acumulada al cierre del primer semestre y superando el 91% en noviembre, culminando el año con el 100% de la meta acumulada. Este desempeño refleja una gestión eficiente, consistente y orientada a superar las expectativas.

Estos resultados no solo destacan el compromiso de nuestro equipo, sino que también refuerzan nuestra visión de ser una organización moderna, eficiente y cercana a las necesidades de nuestros clientes.

**Cuadro N° 3** | **Evolución de la recaudación**  
Periodo: Enero – Diciembre 2023



## **Tecnología de la Información (TI):**

Durante el año 2023, implementamos la Plataforma de Seguimientos de Atenciones para el área Tecnología de la Información (TI). Además, estandarizamos y mejoramos los procesos de atención para nuestros colaboradores.

Continuamos con las optimizaciones del servicio de infraestructura de los servidores en la nube, logrando mayor alcance en seguridad de nuestra información.

Mejoramos los procesos de la seguridad de la información con reforzamiento en las políticas de accesos, limitaciones y restricciones a los perfiles de los usuarios. Asimismo, incrementamos la frecuencia de back-up de las bases de datos como medida preventiva a la seguridad de la información.

Además, hubo una participación eficiente en todos los proyectos realizados en la compañía, los cuales estuvieron organizados por el área de Proyectos Digitales, con la finalidad de cumplir con los cronogramas establecidos.

## **Proyectos Digitales:**

En el año 2023, finalizamos con éxito los proyectos de “Implementación de la Intranet de Vacaciones”, “Mejoras del Módulo de Planillas” y “Contrato Digital con Firma Electrónica”, otorgando un mejor servicio al colaborador y a nuestros clientes.

En referencia al proyecto del Contrato Digital con Firma Electrónica, nos encontramos en el despliegue de capacitaciones al personal comercial de todas las sedes. Asimismo, desarrollamos más de 18 iniciativas de mejora de procesos en los sistemas de la organización, distribuidos en los módulos de contratos, planillas, cobranzas, parques y comercial.

Por otra parte, se optimizaron los módulos de asistencias y contratos del área de Gestión Humana, así como los envíos automáticos de las boletas de pago.

Hemos iniciado el proyecto de “Adecuación de los Estados Financieros a las Normas Internacionales de Información Financiera” (NIIF) – Fase I, proyecto con amplio alcance que culminará todas las fases en el primer semestre de 2024.

# Gestión de Camposantos



# Gestión de Camposantos

Por:



Deisy  
Huamán

## Servicio de Producción de Lápidas Internas

Durante el ejercicio del periodo 2023, se desarrolló el proyecto de Producción Interna de Lápidas, a fin de tener una instalación inmediata en cada inhumación y con el objetivo de entregar un mejor servicio al cliente.

El proyecto fue lanzado en las ciudades que concentran el 70% de la demanda de lápidas a nivel nacional como Huancayo y Cusco. Iniciando su proceso de implementación durante el mes de octubre. A partir del 1 noviembre se iniciaron sus operaciones y desde entonces se han producido cerca de 300 lápidas distribuidas en las sedes:

- San Antonio
- Corona del Fraile
- Parque del Reencuentro
- Jardines de la Luz

El objetivo principal de esta implementación fue la reducción del tiempo de atención en instalación de lápidas, teniendo como resultados en los dos últimos meses una reducción de tiempo de 28 a 5 días, significando una disminución de más del 80% en tiempo de atención.

Nuestra meta final para el periodo 2024 es alcanzar instalaciones inmediatas en todos nuestros servicios de inhumación.

# Implementación de Manual Unificado de Operaciones

Dentro del periodo 2023, se diseñó el Manual Unificado de Operaciones, el cual concentra la totalidad de procedimientos, como de mantenimiento de áreas verdes, áreas comunes y manejo de herramientas de parque. Este manual permite unificar los procedimientos de trabajo, entregando así un servicio de calidad garantizado en cada una de nuestras sedes.

## KPI en Gestión de Calidad

El Manual Unificado de Operaciones contempla auditorías que permitan medir el cumplimiento de este:

Los indicadores a evaluar en el periodo 2024 son:

- Ponderado de manejo de áreas comunes.
- Ponderado de manejo de áreas verdes.
- Ponderado de manejo de equipamiento parque.
- Takt time.

## Transformación de Procedimientos de Atención Física a Digital

Con el objetivo de adaptar todos nuestros procedimientos a la atención 100% digital. Durante el periodo 2023, se inició la adaptación de nuestros trámites y procedimientos de atención de forma alternativa a la vía digital a través de la actualización de datos y manejo de correo electrónico verificado.

Actualmente, procedimientos como: autorización de uso de espacio, actualización de datos, venta de servicios adicionales, asignación de

segundo titular, entre otros, pueden ser realizados alternativamente vía digital.

## Portal Web (PILOTO)

Durante el desarrollo del 2023, se dio inicio al Proyecto Piloto de Autoservicio a través de la plataforma web, el cual busca facilitar la atención de procedimientos rutinarios como: la generación de certificado uso definitivo, certificado de inhumación, acceso al estado de cuenta y contratos y la realización de pagos vía web.



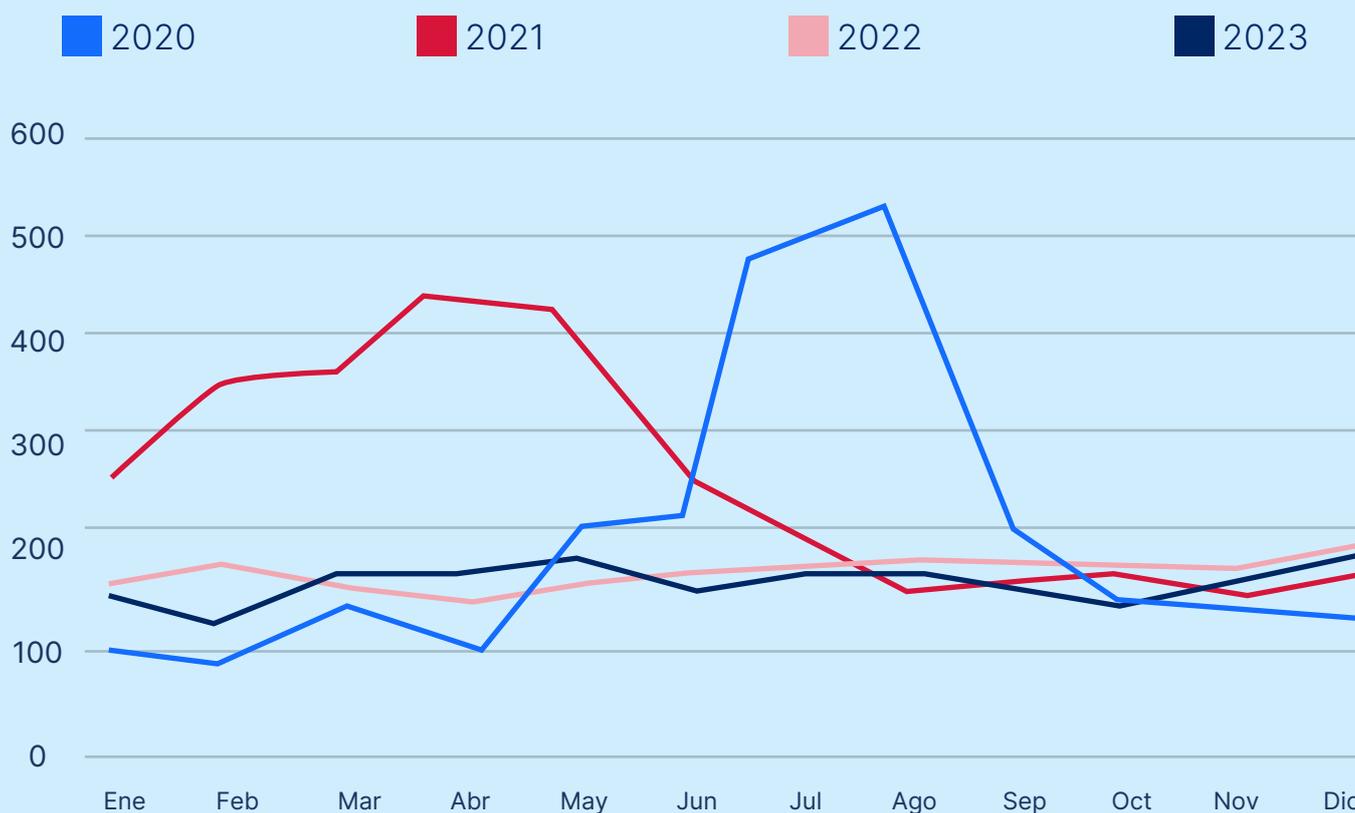
## Servicio de inhumaciones

Los resultados de atenciones de 2023 con respecto al 2021 y 2020, nos muestran una normalización de la curva de atenciones. Esto responde al término del efecto de pandemia, siendo así que la media de atenciones de 2022 y 2023 se muestran semejantes.

Se espera un incremento proporcional en el tiempo en respuesta a la consolidación de sedes y apertura de estas.

Cuadro N° 1

Total atenciones

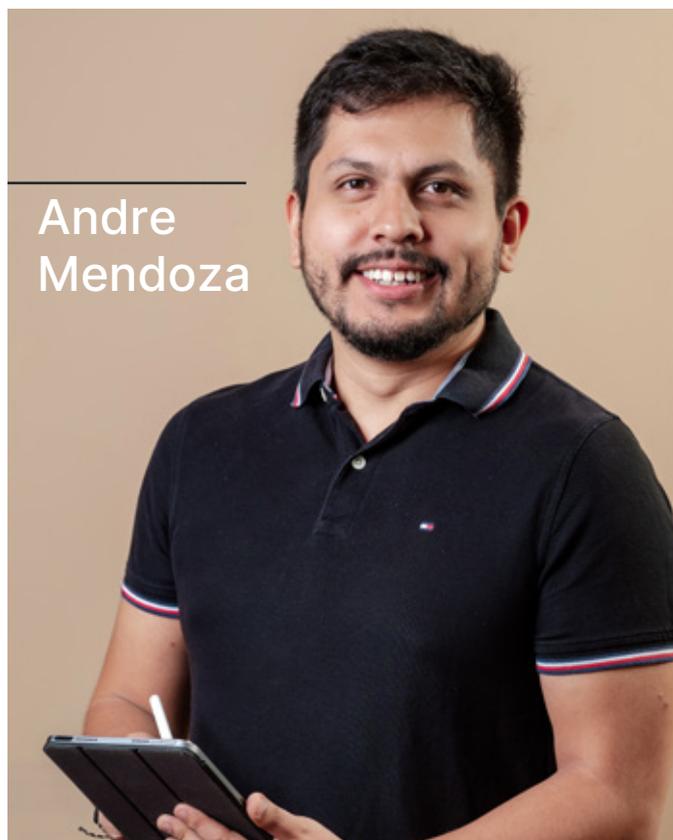


# Gestión Comercial



# Gestión Comercial

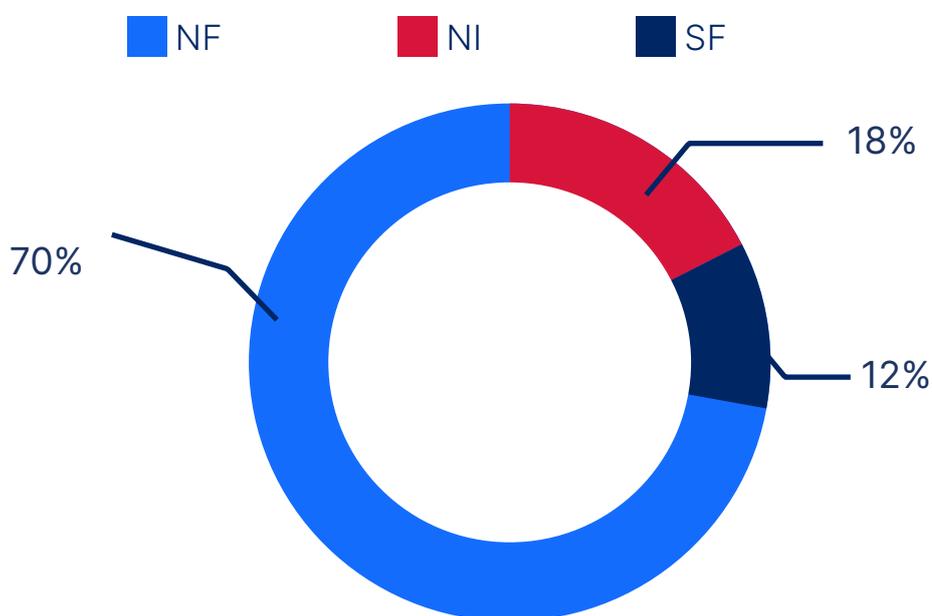
Por:



En sintonía con nuestra visión empresarial de “ser el más grande operador de camposantos a nivel nacional”, concretamos el inicio de la venta en prevención de nuestro décimo camposanto Arequipa. Durante los últimos diez años, venimos creciendo a razón de una nueva sede por año, lo cual nos permite seguir elevando nuestro nivel de ventas y consolidando nuestra presencia en el país.

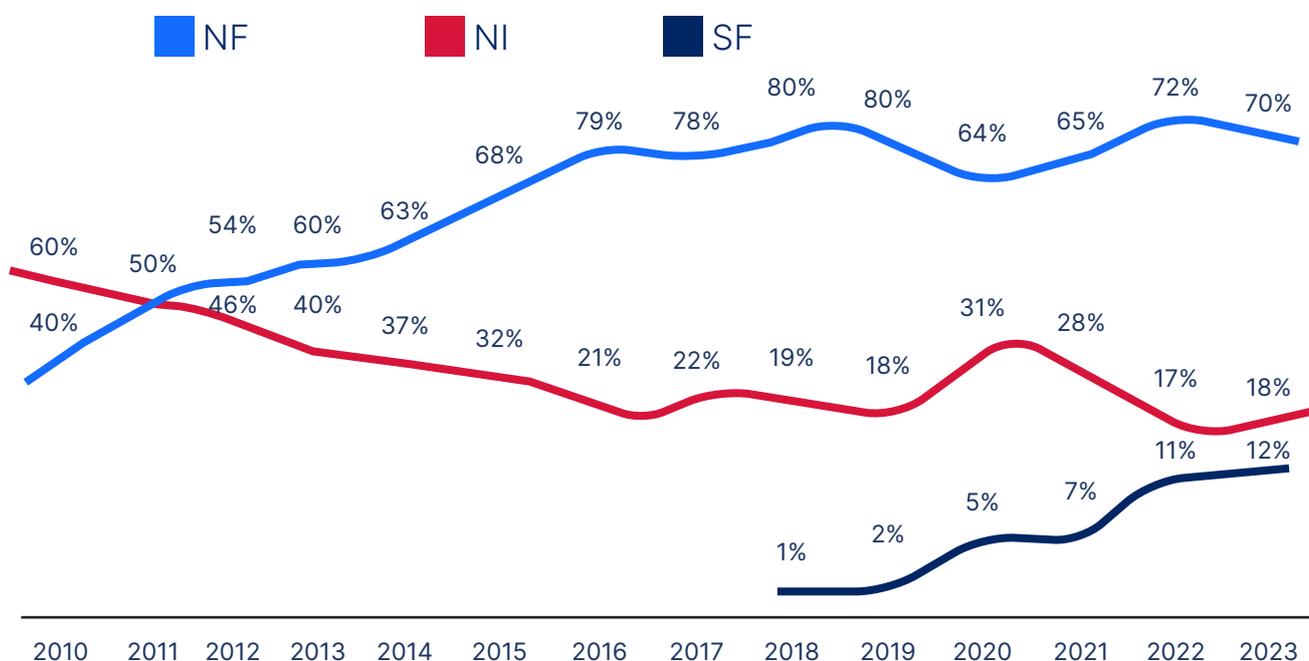
El 2023 fue un año muy complejo para nuestra estrategia comercial, debido a la turbulencia política a inicios de año con paralizaciones en las principales regiones donde tenemos presencia. Adicionalmente, la situación económica estancada que culminó el año con una declaratoria de recesión del propio Estado.

Cuadro N° 1



En líneas generales, podemos decir que la venta en prevención llega al 88% de la comercialización, formando así un escenario adecuado respecto a los índices que se manejan en esta industria. Analizando estas cifras, la venta de necesidad futura recupera la participación alcanzada en los años 2018 y 2019.

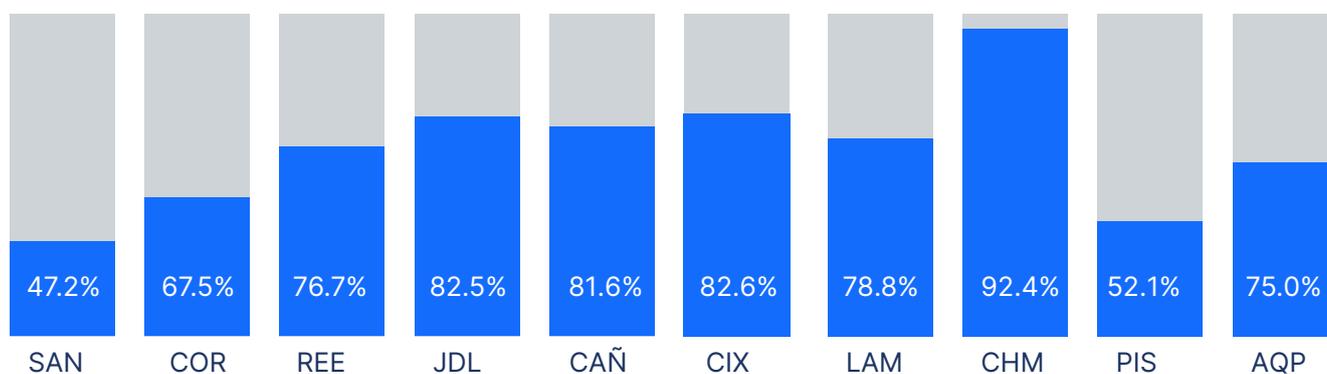
**Cuadro N° 2**



Los servicios funerarios siguen en franco crecimiento, logrando alcanzar una participación del 12% de las ventas y acumulando una colocación total de S/22MM hasta el cierre del 2023. Estas cifras han sido alcanzadas contando con un promedio anual de 177 consejeros de necesidad futura laborando en nuestras diez sedes.

**Cuadro N° 3**

**% de NF 2023**



La sede con mejor venta de servicios funerarios incluidos en la venta futura durante el año 2023 fue Chimbote con 92.4%, seguido de Chiclayo con 82.6%.

# Clima y Desempeño Laboral



# Clima y Desempeño Laboral

Por:

**Natali Ramos**



**Jackelyn Vidaurre**

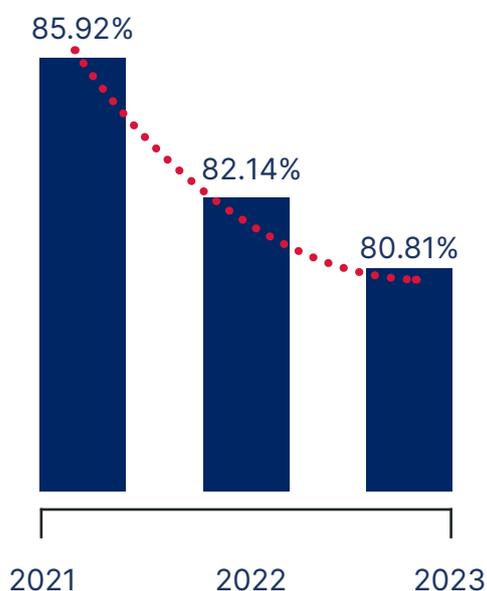
En nuestra firme dedicación hacia el desarrollo integral de nuestros colaboradores, nos comprometemos a potenciar su rendimiento laboral a través de una evaluación de competencias. Para ello, llevamos a cabo evaluaciones exhaustivas de todos los integrantes de nuestra organización, donde los líderes de cada área realizan una evaluación objetiva de la productividad y la calidad del trabajo de sus equipos. Esta práctica nos permite obtener una comprensión profunda del progreso profesional de nuestros colaboradores, proporcionándoles recomendaciones específicas para su mejora continua. Trabajamos de manera colaborativa y comprometida como equipo, con el objetivo de apoyarlos en su crecimiento profesional y ayudarlos a alcanzar su máximo potencial año tras año.

## Resultados de los últimos tres años

### Cuadro N° 1

Ev. Desempeño

Porcentaje general  
2021 - 2022 - 2023



Año	Resultado	Periodo
2021	85.92%	Feb - Jul
2022	82.14%	Enr - Oct
2023	80.81%	Enr - Jun

### Escala de puntaje

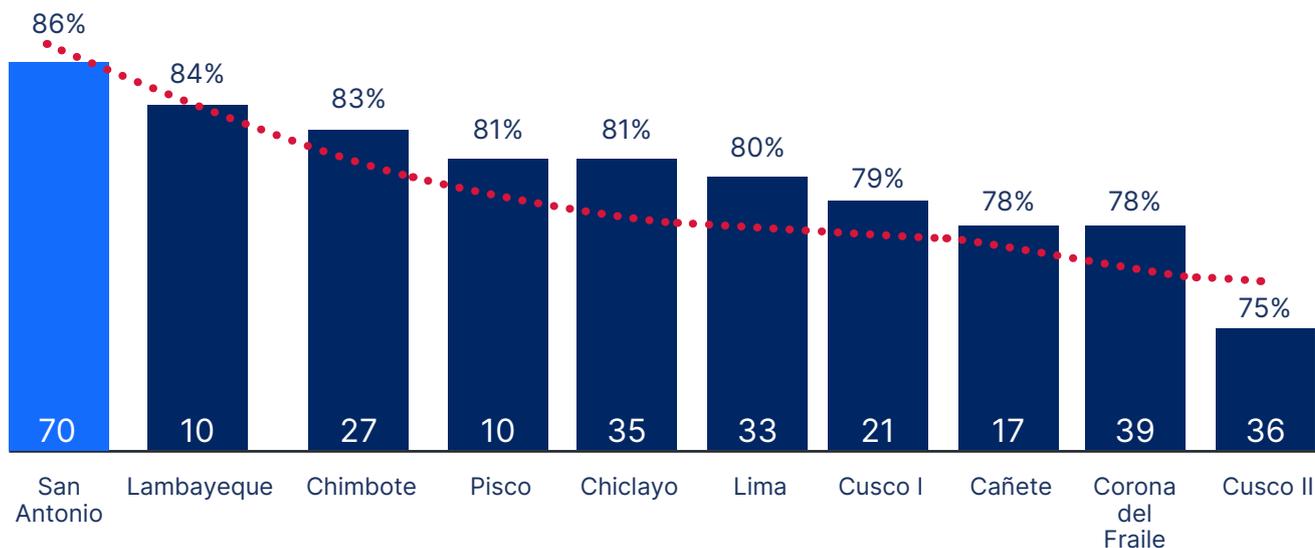
Muy bajo	●	0% a 50%
Bajo	●	51% a 70%
Esperable	●	71% a 85%
Alto	●	86% a 95%
Muy alto	●	96% en adelante

## Resultados 2023 - Sedes

### Cuadro N° 2

Ev. Desempeño Sede

Porcentaje general 2023  
(Enero - Junio)



Gestión y Desarrollo humano  
Grupo Muya

Escala de puntaje

Muy bajo	●	0% a 50%
Bajo	●	51% a 70%
Esperable	●	71% a 85%
Alto	●	86% a 95%
Muy alto	●	96% en adelante

## Competencia destacada - Resultados 2023

EV. desempeño

Conclusiones

A nivel de competencias y áreas:

**TRABAJO EN EQUIPO**

**GENERAL**

Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos.

**Puntaje: 3.49**, ubicándolo en **"MUY DESARROLLADO"**, sobre las otras competencias.

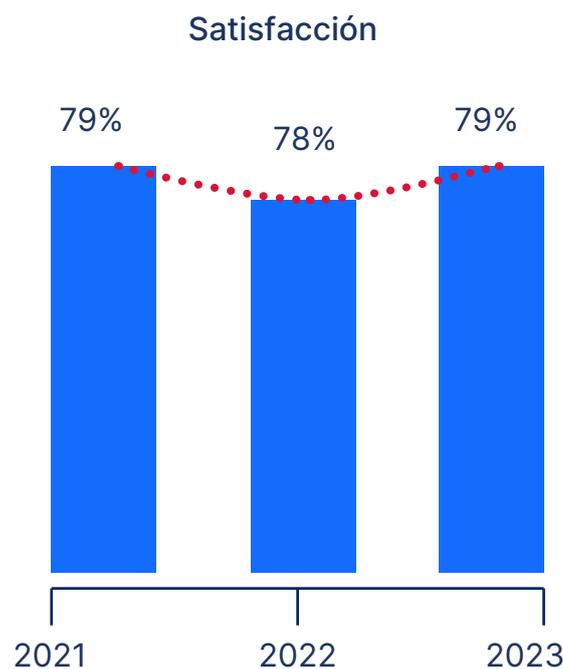
Año	Sig. Cualitativo	Porcentaje
1	No desarrollado	0%
2	En proceso de desarrollo	40%
3	Desarrollado	75%
4	Muy desarrollado	100%
5	Experto	110%

Competencias												
Generales				OPE / SAC - PAR			Com		Líder		DIR	
Comunicación Efectiva	Gestión de procesos	Trabajo en equipo	Orientación de resultados	Innovación	Orientación al cliente	Excelencia Operacional	Tolerancia de presión	Negociación	Liderazgo	Toma de decisiones	Planificación y organización	Mejora continua

## Clima Laboral

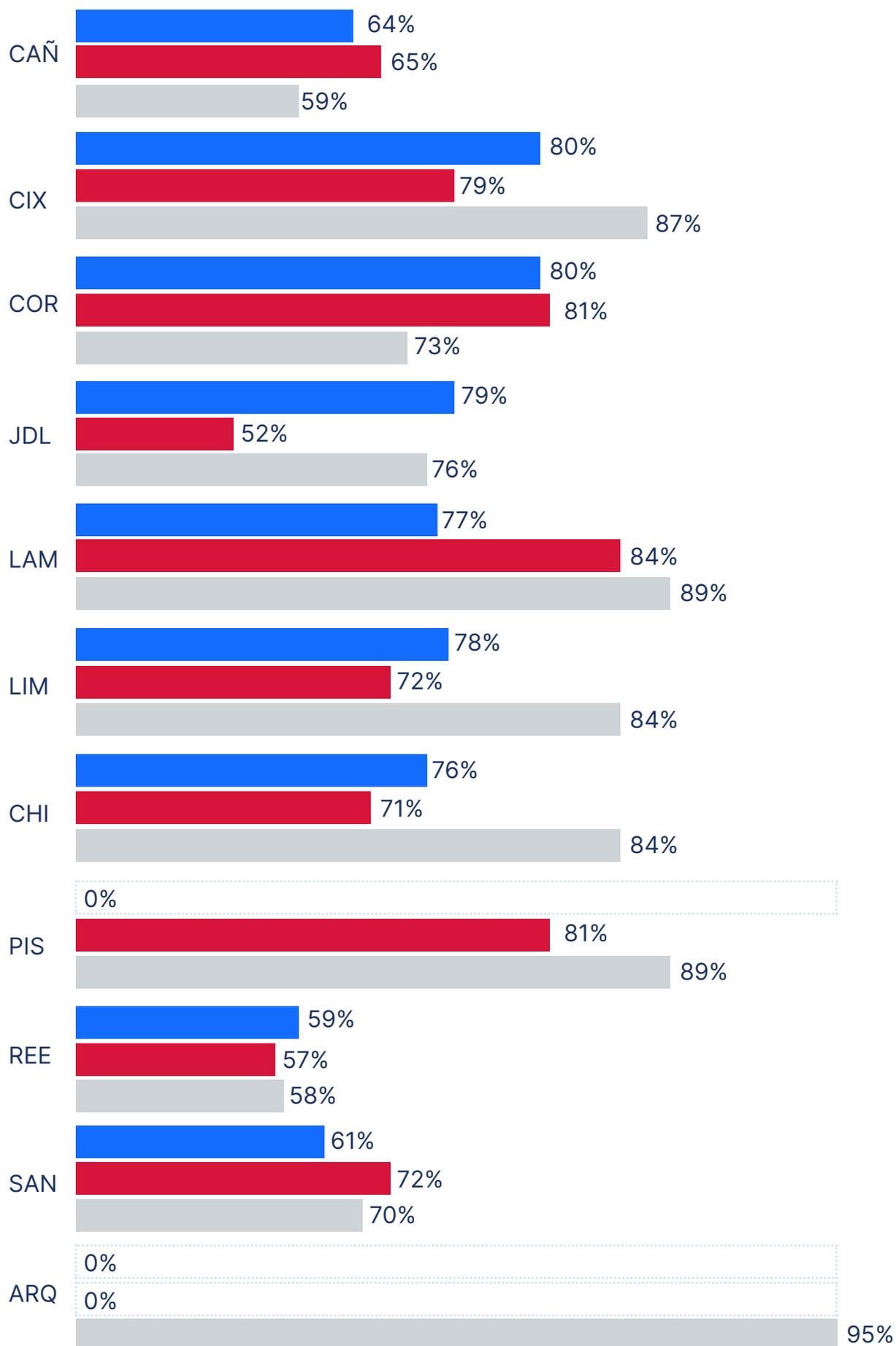
En Grupo Muya reconocemos la vital importancia de cultivar un entorno laboral propicio para el bienestar y la productividad de nuestros colaboradores. A través de un clima laboral favorable, procuramos que nuestros equipos se sientan cómodos, motivados y seguros, lo que contribuye a un desarrollo profesional saludable y sostenido.

Cuadro N° 3



## Cuadro N° 4

### Resultados a nivel de sedes - Últimos tres años



# Nuestros Logros



# Nuestros Logros



## Área Comercial:

- Apertura de nuestro nuevo **camposanto AREQUIPA**, la 10ma sede de nuestra red nacional como Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.
- 120% de crecimiento en ventas de nuestro canal teledigital.



## Área de Finanzas:

- Optimización en el plazo de atención de requerimientos de las distintas áreas.
- Apertura de líneas de crédito con proveedores e incremento del número de proveedores con los que trabajamos.
- Consolidación de la presencia de Muya en el sector financiero, logrando incrementar nuestras líneas de crédito.
- Implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera.



## Área de Gestión y Desarrollo Humano:

- Implementación de capacitaciones a nivel nacional sobre los procesos internos.
  - Objetivo: Mejorar nuestras habilidades y competencias.
- Optimización de la eficiencia en el proceso de reclutamiento y selección a nivel nacional.
  - Objetivo: Mejorar la calidad de nuestras contrataciones y afinar nuestros criterios de selección internos.



## Área de Operaciones:

- Implementación de “Contrato Digital con Firma Electrónica”
- Implementación de intranet corporativo para la gestión de vacaciones y descarga de documentos laborales de nuestros colaboradores. Este sistema innovador ha sido diseñado con el

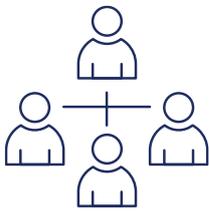
propósito de simplificar procesos y fortalecer la comunicación interna en nuestra organización. La implementación se llevó a cabo en diciembre de 2023.

Además, durante el mismo mes se realizaron las primeras capacitaciones en las sedes de Lima y Arequipa, con el fin de garantizar un uso efectivo de esta herramienta por parte de todos los colaboradores.

Nos comprometemos a asegurar una transición suave y exitosa para todo nuestro equipo. Por ello, hemos seleccionado estas sedes para recibir capacitación inicial y familiarizarse con las funcionalidades de la intranet de vacaciones.

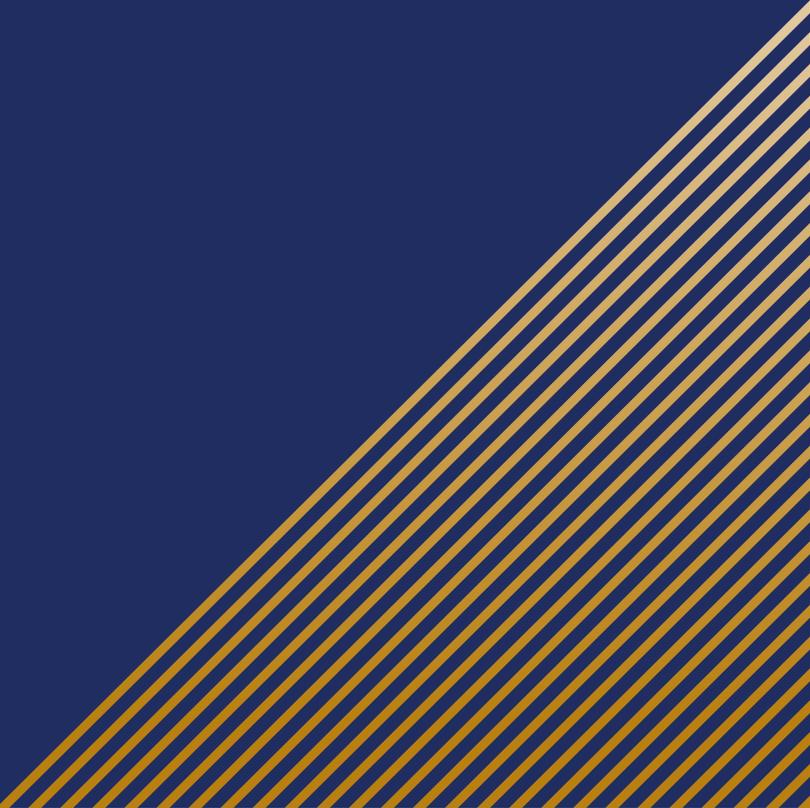
Por otro lado, para el mes de abril de 2024 esperamos tener la intranet de vacaciones implementada al 100% a nivel de usuario en todas nuestras sedes a nivel nacional. Esto significa que todos nuestros colaboradores podrán disfrutar de los beneficios que ofrece esta plataforma.

Estamos convencidos de que esta herramienta traerá consigo una mayor eficiencia en la gestión del tiempo, así como una comunicación interna más fluida y transparente en toda nuestra organización.



#### Área SAC:

- Implementación de grabado en nuestras lápidas de sepelio.
- Implementación de atención al cliente por canales digitales.



**GRUPO  
MUYA**



CAMPOSANTO ECOLÓGICO  
**Esperanza  
Eterna**