

Memoria Anual 2024



Introducción

En las siguientes páginas revisaremos los resultados de nuestra gestión y operación durante el año 2024.

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

Contenido

Introducción	2
Índice	3
Palabras del Presidente de Directorio	4
Palabras del Gerente General	5
Sobre Nosotros	6
Trayectoria	8
Nuestro Propósito	14
Gestión Administrativa	17
Gestión Comercial	25
Gestión de Operaciones	29
Gestión de Camposantos	33
Clima y Desempeño Laboral	40
Memoria Anual 2024	3

Palabras del Presidente de Directorio

Me complace presentar en esta memoria un resumen de la gestión de **Inversiones Muya** correspondiente al año 2024.



Este ha sido un año marcado por el crecimiento y la consolidación de nuestras operaciones en los mercados donde participamos. El enfoque en la ejecución y el manejo eficiente de los recursos nos permitió alcanzar un incremento en ventas superior al 30%. Nuestra sede en Arequipa, inaugurada en el año 2024, cerró su primer año completo de operaciones con resultados sobresalientes, gracias a la excelente acogida del mercado y al impulso de un equipo comercial altamente sólido.

Desde el ámbito organizacional, hemos fortalecido la Dirección Comercial mediante la creación de nuevas gerencias y subgerencias, con el objetivo de asegurar una mayor cobertura de mercado. Esta evolución también nos permite preparar a la organización para el crecimiento proyectado en nuestro Plan Estratégico.

El equipo humano de Muya ha sido el principal motor de este desarrollo. Incorporamos 70 nuevas posiciones que nos permitirán afrontar el 2025 con grandes expectativas y entusiasmo por lo que está por venir. Gracias a cada uno de ellos por ser parte activa de la cultura Muya, y a nuestros clientes por seguir eligiéndonos.

Palabras del Gerente General

Tengo el agrado de presentarles el balance de la gestión de **Inversiones Muya** correspondiente al año 2024.

El 2024 fue un año en donde Muya comenzó a cosechar de manera importante todo lo hecho durante los últimos años, fue un año de estabilización en nuestra Gestión después de 7 años de constante crecimiento a nivel de nuevas operaciones. Si bien es cierto inauguramos formalmente nuestro camposanto en la ciudad de Arequipa, la operación ya funcionaba en preventa desde finales de 2023.

Como resultado de lo hecho en los últimos años hoy tenemos 10 operaciones en todo el Perú, que lograron que nuestras ventas crezcan en 32% interanual con casi 74 MM de soles y nuestros ingresos 20% interanual para ubicarse en 56 MM de soles todo en valores NIIF.

La organización se fortaleció en todas sus gerencias. El crecimiento en la estructura comercial a nivel gerencial nos dará sustento para el siguiente paso: el ingreso a nuevas plazas, donde enfrentaremos una mayor competencia. Por otro lado, la Gerencia de Administración se encuentra trabajando para preparar a la empresa con el fin de conseguir financiamiento vía la emisión de bonos corporativos. Estamos seguros de que el orden y la transparencia en nuestra gestión serán la base para lograrlo. Con relación a nuestra Gerencia de Operaciones, continuamos digitalizando todos nuestros procesos y fortaleciendo el área de desarrollo de proyectos, que será fundamental para implementar mejoras en nuestros productos y procesos actuales.



Especial mención para nuestra Gestión de Personas; la consolidación de nuestra cultura ha sido notoria, no seríamos hoy la empresa referente en el sector exequial sin la construcción de nuestros valores empresariales y sobre todo de ese sentido de familia que se vive en Muya.

Acorde a este crecimiento, estamos en la implementación de nuestras nuevas oficinas corporativas, espacio que permitirá una mejora sustancial en los niveles de comunicación, así como gozar de una infraestructura moderna y eficiente que acompañe el crecimiento futuro de nuestra empresa. Esperamos inaugurarla en los primeros meses del próximo año.

Esperamos un 2025 exitoso, con nuevos proyectos de camposantos ejecutándose, siempre direccionados a convertirnos en la mayor red de camposantos del país.

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.

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.



Operamos la marca
ESPERANZA ETERNA.

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.



10 camposantos en 7
regiones a nivel nacional.

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.



Camposantos con una
extensión total de 95 has.

2019

En 2019, iniciamos dos nuevas operaciones en las ciudades de Cañete y Chiclayo, ese mismo año llegamos a Lambayeque. En todos los casos, manteniendo el nombre original, Camposanto Esperanza Eterna.



27 años de experiencia en
la industria exequial.

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 e 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.

2024

¡La sede Arequipa ya es una realidad! En este año consolidamos con orgullo su inauguración, reafirmando nuestro compromiso de brindar tranquilidad y acompañamiento a más familias peruanas.

Seguimos trabajando por generar conciencia sobre la importancia de la planificación anticipada, promoviendo el valor del Plan de Prevención como una decisión de amor y responsabilidad.



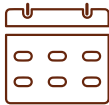
Más de 400 colaboradores en 10 sedes y un equipo de dirección.



Más de 45 mil clientes nos respaldan.



Alianzas comerciales con los propietarios.



Financiamiento promedio de 56 meses.



Venta 80% en Necesidad Futura y 20% en Necesidad Inmediata.



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



Ventas totales por S/ 56 MM 2023.

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	En 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 1º sede en la ciudad de Arequipa y 10º camposantos a nivel nacional.

Nuestra red

+ 45 mil

A lo largo de estos años de trabajo, **Esperanza Eterna ha logrado concientizar a más de 45 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.

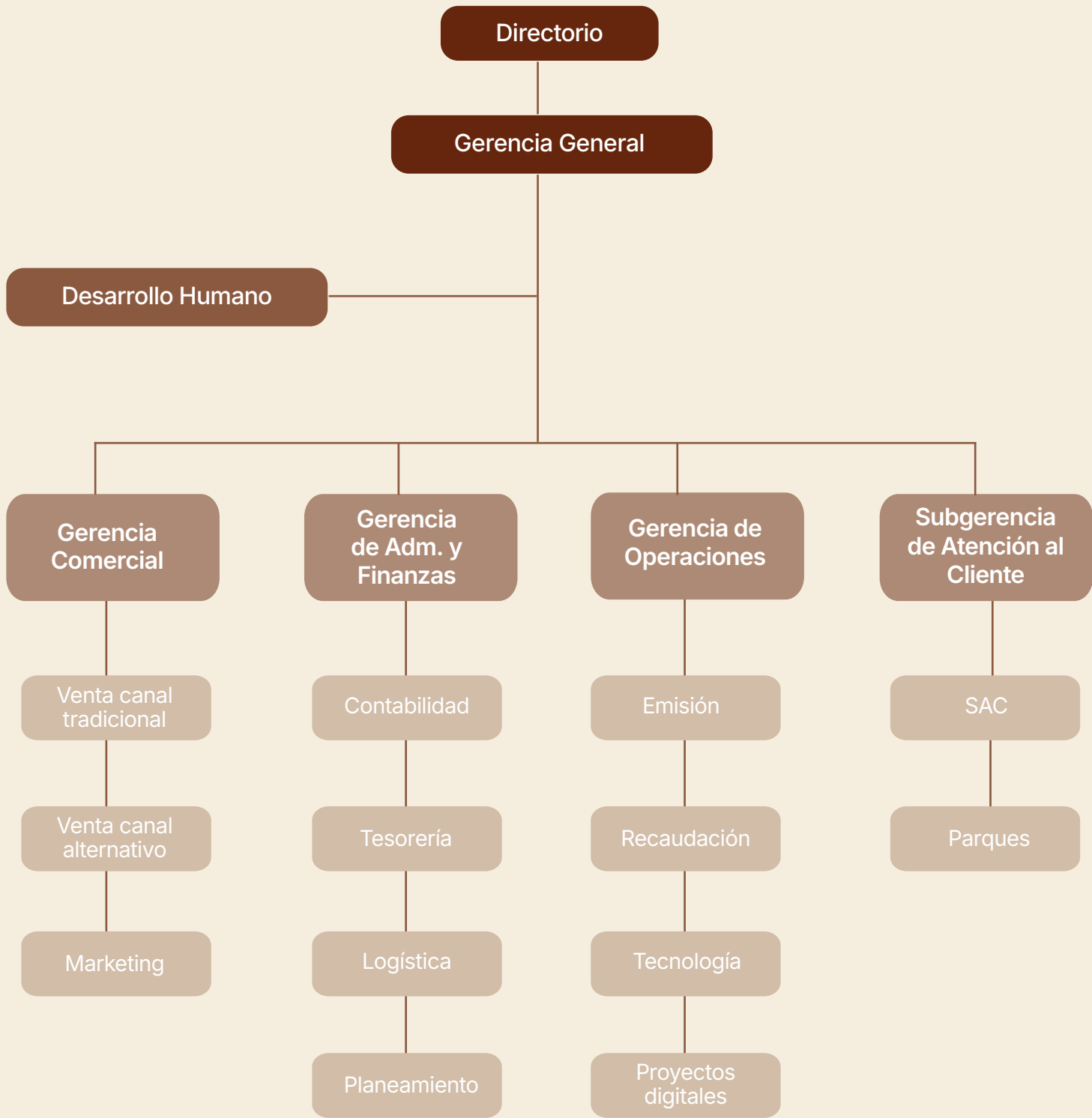


Proyectos en funcionamiento



Próximo proyecto

Nuestra organización



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



Nuestra organización y directores



PRESIDENTE DE DIRECTORIO
Michel Steiert Delgado



DIRECTOR
Paolo Olcese Ugarte



DIRECTOR
Renzo Castellano Brunello



DIRECTOR
Carlos Chamocho Macchiavello



DIRECTOR
Álvaro Vizcardo Wiese

Gerencia General



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

Gerencia de Operaciones



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

Gerencia de Adm. y Finanzas



La Gerencia de Administración y Finanzas, bajo el liderazgo del **Sr. Marcos Castro**, tiene a cargo las áreas de Administración, Contabilidad, Tesorería, Logística y Planeamiento.

Gerencia Comercial



La Gerencia Comercial bajo el liderazgo del **Sr. Jean Gutarra**, tiene a cargo el área de Soporte Comercial, área de Capacitación, Marketing y Sub Gerencia de Ventas.

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.

Subgerencia de Atención al Cliente



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

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

El 2024 fue un año en el que el país presentó un crecimiento del PBI anual cercano al 3.3% y una inflación aproximada del 1.9%. Ante este panorama, Muya puso en marcha distintos planes de acción enfocados en generar eficiencias para maximizar la rentabilidad del negocio y permitir que la organización continúe con los planes de crecimiento trazados.



Por ello, Muya ha seguido apostando por el crecimiento, consolidando su presencia en la ciudad de Arequipa, culminando así con la implementación del parque. Además, se implementaron nuevas oficinas administrativas en las sedes de Chiclayo y Cañete, con el objetivo de brindar a nuestro personal un espacio de trabajo moderno, amplio y equipado con las mejores herramientas para desarrollar sus labores. A su vez, estas oficinas ofrecen a nuestros clientes un ambiente de tranquilidad, calidez y confianza, fundamentales para enfrentar el difícil momento que implica la pérdida de un ser querido. Estas acciones representaron una inversión total —en crecimiento y mantenimiento— de S/ 1.04 MM.

Por otro lado, continuamos trabajando en la consolidación de nuestra operación, logrando incorporar grandes proveedores a nuestra cartera, bajo la premisa

de asegurar la mejor calidad y garantizar el abastecimiento constante en nuestras 10 sedes. Asimismo, se logró ampliar las líneas de crédito, lo cual es de gran importancia para la operación. Muya también mantiene una relación estratégica con los principales bancos del sistema financiero, logrando conservar las líneas de crédito otorgadas, esenciales para acompañar el crecimiento de las distintas operaciones y cubrir las necesidades de capital de trabajo. Además, se inició un proceso de emisión de bonos, con el objetivo de continuar la expansión en el país y fortalecer los indicadores financieros que respaldan nuestra gestión.

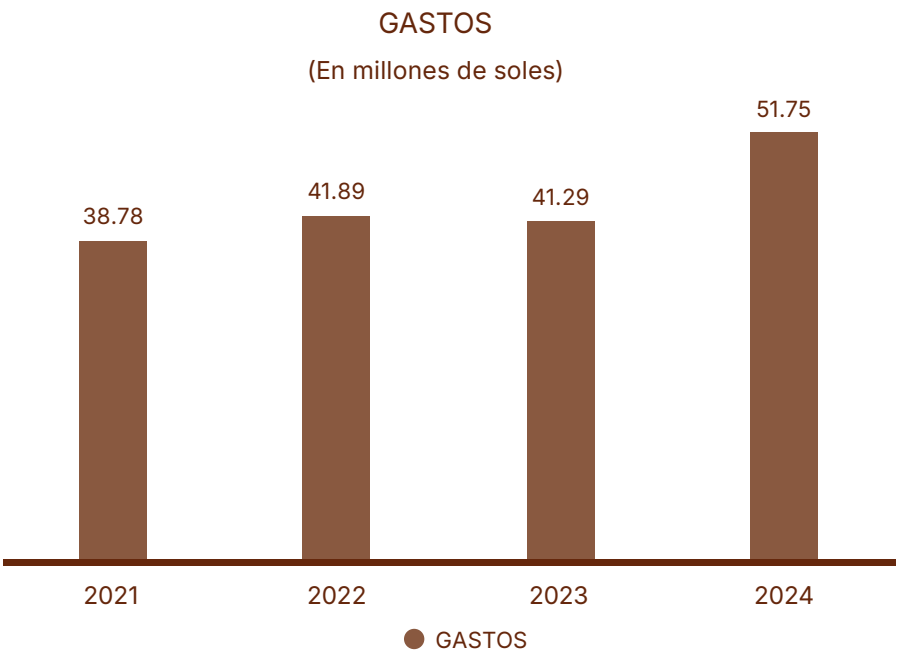
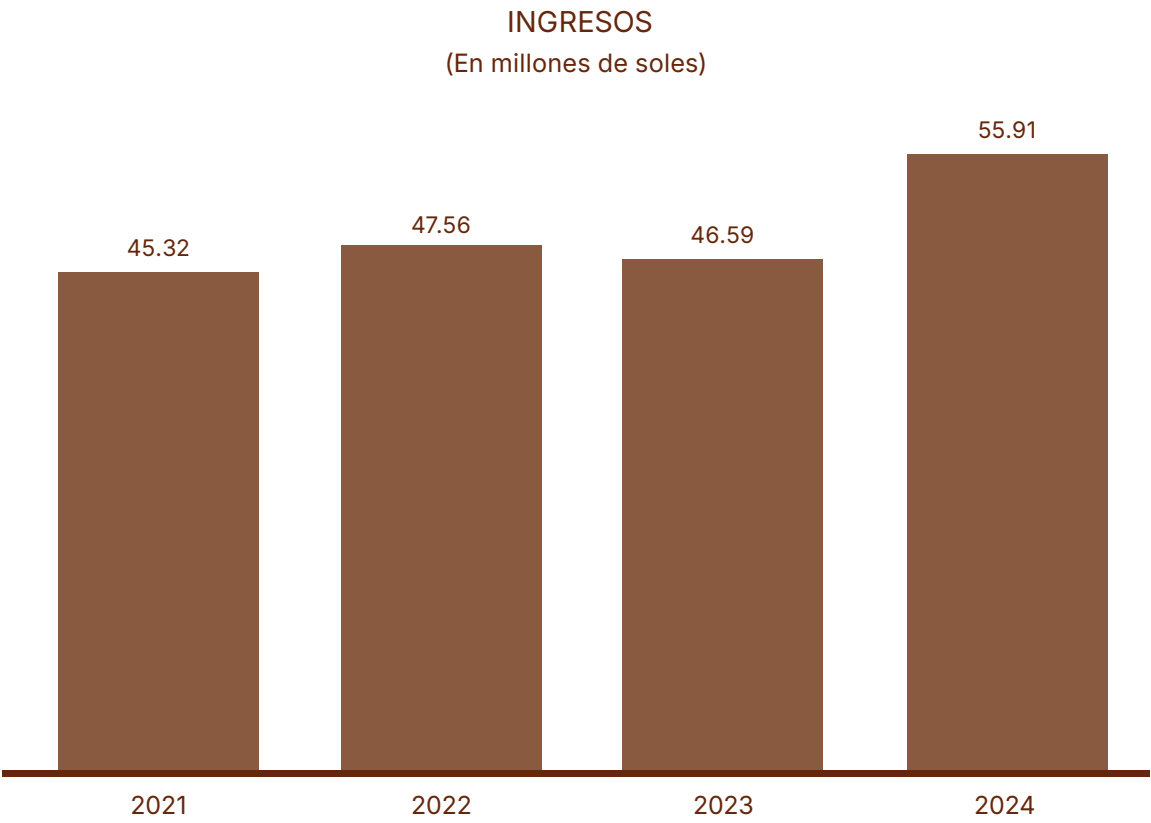
En términos de resultados, los ingresos de Muya durante el 2024 alcanzaron los S/ 55.91 MM, lo que representó un crecimiento del 20.02% en comparación con el 2023, gracias a la consolidación

de nuestras 10 operaciones a nivel nacional.

Asimismo, conscientes de los desafíos que implica continuar creciendo y consolidando nuestras operaciones, en el 2024 se apostó por una mayor inversión a nivel operativo, organizacional, en sistemas de reporte de dirección, en la puesta en marcha de nuestra décima sede y en el esfuerzo de consolidar las operaciones mediante campañas de publicidad e identidad de marca, con el objetivo de posicionarnos como la mayor operadora de camposantos. Esto conllevó un incremento del 25.32% en los gastos operativos respecto al 2023.

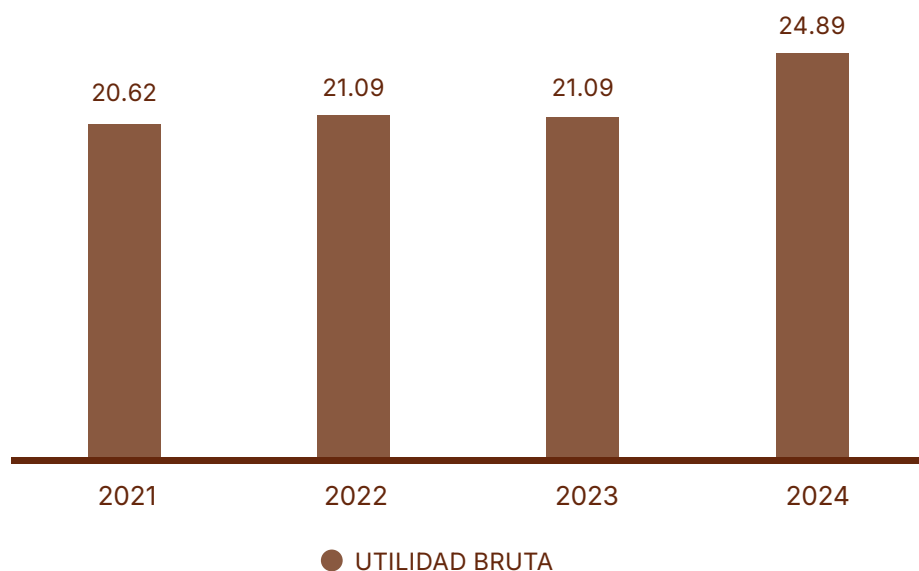
Finalmente, Muya cerró el año 2024 con una utilidad antes de impuestos de S/ 4.60 MM, alcanzando un margen sobre ingresos de 8.22%. La utilidad neta del 2024 fue de S/ 3.11 MM, con un margen sobre ingresos de 5.56%.

Vale la pena mencionar que nuestros estados financieros se elaboran conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).



UTILIDAD BRUTA

(En millones de soles)



INFORMACIÓN FINANCIERA:

	2024	2023	2022	2021
Balance General				
Total Activo	219,584,228	215,969,829	190,921,977	154,938,113
Total Pasivo	213,574,430	210,854,953	186,166,053	154,186,695
Total Patrimonio	6,009,798	5,114,876	4,755,924	751,518

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. (en adelante la Compañía) que comprenden el estado de situación financiera separado al 31 de diciembre de 2024, y los estados separados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos 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 la Compañía al 31 de diciembre de 2024, sus resultados y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

Fundamento para la 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.

Somos independientes de la Compañía 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 en 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 a los requerimientos legales vigentes en el Perú para la presentación de información financiera. Estos estados financieros separados reflejan el valor de sus inversiones en Subsidiarias bajo el método del costo y no sobre una base consolidada, por lo que se deben leer junto 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 adjuntos de conformidad con las 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.

En la preparación de los estados financieros separados, la Gerencia es responsable de evaluar la capacidad de la Compañía de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponde, los asuntos relacionados a la continuidad de operaciones utilizando el principio contable de negocio en marcha, a menos que los accionistas tengan la intención de liquidar a la Compañía o cesar sus operaciones, o no tenga otra alternativa realista que liquidar o cesar sus operaciones.

Los encargados del Gobierno Corporativo de la Compañía son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

Responsabilidades del auditor por la auditoría de los estados financieros separados

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

Como parte de una auditoría de conformidad 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, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante a la auditoría con el fin 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 la Compañía.
- Evaluamos lo apropiado de las políticas contables aplicadas la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Gerencia.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Gerencia, del principio contable de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar suscitar dudas significativas sobre la capacidad interna de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si llegáramos a la conclusión que existe una incertidumbre material, estamos obligados de llamar la atención en nuestro dictamen de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros separados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro dictamen de auditoría; sin embargo, eventos o condiciones futuras podrían originar que la Compañía deje de continuar como una empresa en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros separados, incluida 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 con 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 en relación con la 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
20 de junio de 2025

Refrendado por



(Socio)

Eduardo Terrón Cahuana
Contador Público Colegiado
Matrícula N° 3739

Ordóñez, Petrozzi, Coronado
S. Civil de R.L.



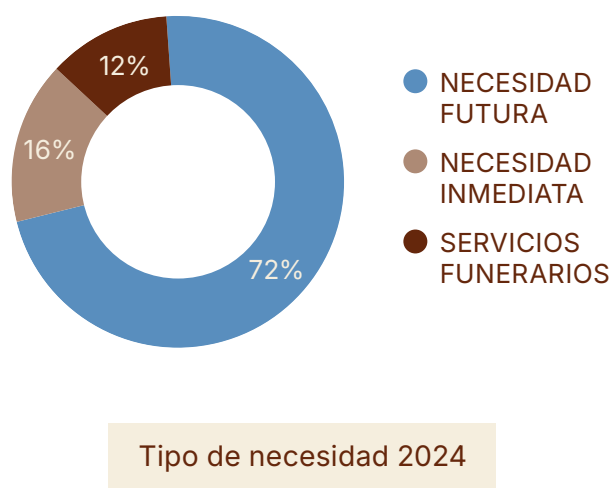
Gestión Comercial

Por: Jean Gutarra

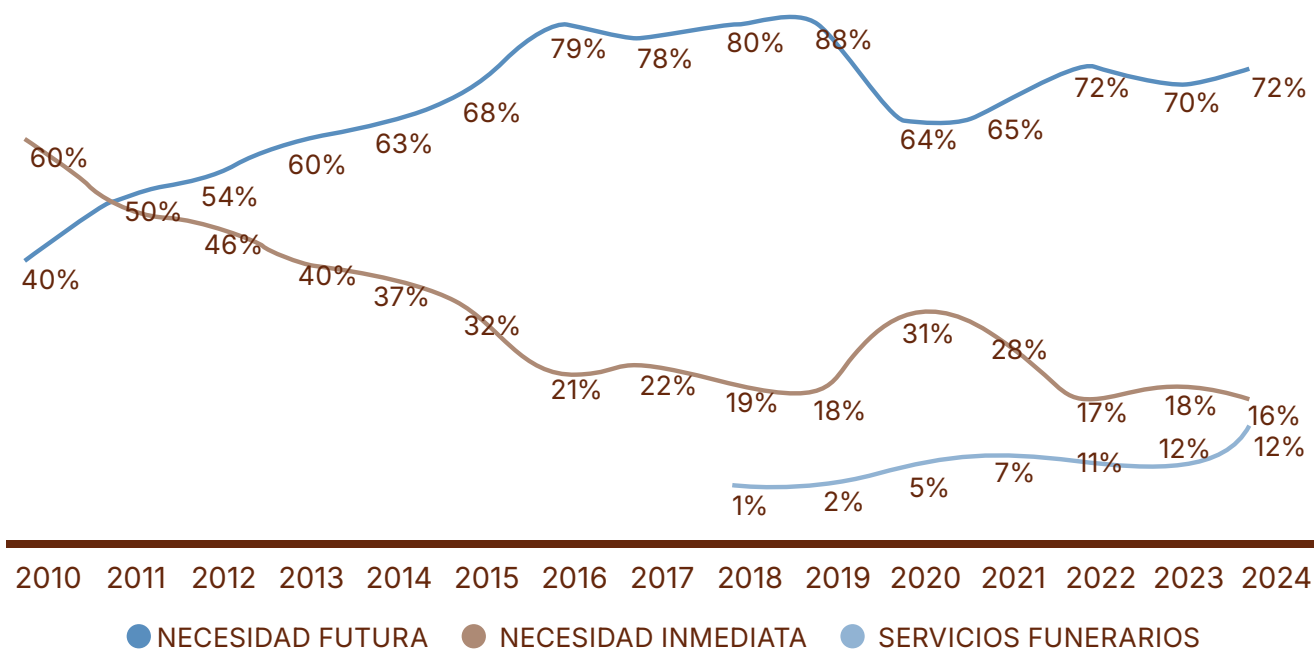
En un año marcado por desafíos y oportunidades, nuestro equipo de ventas ha demostrado, una vez más, su compromiso y dedicación para alcanzar los objetivos y superar las expectativas. El 2024 ha sido un año de crecimiento sostenido, innovación y consolidación de nuestra posición en el mercado. Nuestros logros son el resultado de un trabajo en equipo, de una estrategia bien definida y de una pasión por la excelencia que nos caracteriza.



Al cerrar el capítulo del 2024 y prepararnos para enfrentar los retos y oportunidades del 2025, queremos destacar los logros más significativos de nuestro equipo de ventas y mirar hacia adelante con optimismo y determinación.



El 2024 fue un año en el que mantuvimos una participación bastante sólida en la venta por prevención (necesidad futura). El trabajo desplegado por nuestra fuerza de ventas ha sido clave para el logro de estos resultados. Complementando nuestra misión de ofrecer a las familias un plan integral, la venta de servicios funerarios mantuvo una participación del 12%, lo cual demuestra que las familias valoran profundamente el hecho de tener todo resuelto al momento de enfrentar la pérdida de un ser querido.



Evolución del tipo de necesidad

Adicionalmente, registramos un crecimiento sólido del 31% respecto al 2023, contando ya con nuestras diez sedes activas.

Uno de los logros más importantes del 2024 fue la inauguración oficial de nuestro décimo camposanto en la ciudad de Arequipa, en línea con nuestro compromiso de crecimiento y consolidación como la red de camposantos más importante del Perú.

Centro de Formación Integral - CFI

En nuestra búsqueda constante por la excelencia y el crecimiento sostenido, nos complace anunciar la creación del Centro de Formación Integral para el desarrollo profesional de nuestra fuerza de ventas. Esta unidad especial estará dedicada a proporcionar a nuestros vendedores las herramientas, habilidades y conocimientos necesarios para alcanzar su máximo potencial y contribuir al éxito de nuestra organización.

Objetivos del Centro de Formación:

- Desarrollar habilidades y competencias.
- Proporcionar conocimientos y actualizaciones sobre las últimas tendencias y tecnologías en el sector.
- Fomentar un ambiente de aprendizaje y crecimiento continuo, donde nuestros colaboradores puedan compartir experiencias y mejores prácticas.
- Mejorar la productividad y eficiencia, permitiéndoles alcanzar sus objetivos y superar las expectativas.
- Brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.
- Promover un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo, donde se incentive el aprendizaje entre pares.

Nuestros objetivos para el próximo año están diseñados para seguir creciendo, innovando y mejorando la experiencia del cliente. Estamos listos para enfrentar nuevos retos y alcanzar nuevas alturas. **¡Vamos por el 2025!**



Gestión de Operaciones

Por: Juan Carlos Barros

El 2024 fue un año importante para nuestra área de Operaciones, marcado por una evolución significativa en digitalización y automatización de procesos. Logramos un crecimiento del 36% en la emisión de operaciones respecto al 2023, gestionando más de 5,000 contratos con altos estándares de eficiencia y precisión.



Cerramos el año con el 100% de los contratos emitidos de forma digital, un hito que refleja no solo nuestra transformación operativa, sino también la creciente preferencia de nuestros clientes por herramientas tecnológicas y su adaptación a los nuevos canales digitales.

En nuestro compromiso con la optimización operativa y la transformación digital, implementamos a nivel nacional el contrato digital con firma electrónica, fortaleciendo la seguridad, la trazabilidad y la eficiencia del proceso.

Para mejorar la experiencia del cliente desde el primer contacto, implementamos el **Kit de Bienvenida digital**, un recurso que facilita la recepción de información y refuerza nuestro vínculo con los clientes.

Además, en colaboración con el equipo de Atención al Cliente (SAC), optimizamos el proceso de bloqueo de espacios y la validación de abonos de pago, centralizando funciones y agilizando la gestión para ofrecer un servicio más rápido y eficiente.

También fortalecimos el control y seguimiento de nuestro portal web, estableciendo indicadores de gestión que nos permiten mejorar continuamente la experiencia del usuario y optimizar la usabilidad de la plataforma.

Todos estos avances reafirman nuestro compromiso con la innovación, la excelencia operativa y la satisfacción de nuestros clientes.

Gestión de Recaudación y Cobranza

El 2024 fue un año clave para la gestión de Recaudación y Cobranzas, alcanzando S/ 45.3 MM, lo que representó un crecimiento del 19% respecto al año anterior. Superamos nuestras metas y logramos una efectividad del 79%, con un incremento del 4% frente al 2023.

Desde inicios del año mantuvimos un crecimiento sostenido y, gracias a las estrategias implementadas, impulsamos aún más la recaudación, llegando a superar en varios meses el presupuesto establecido.

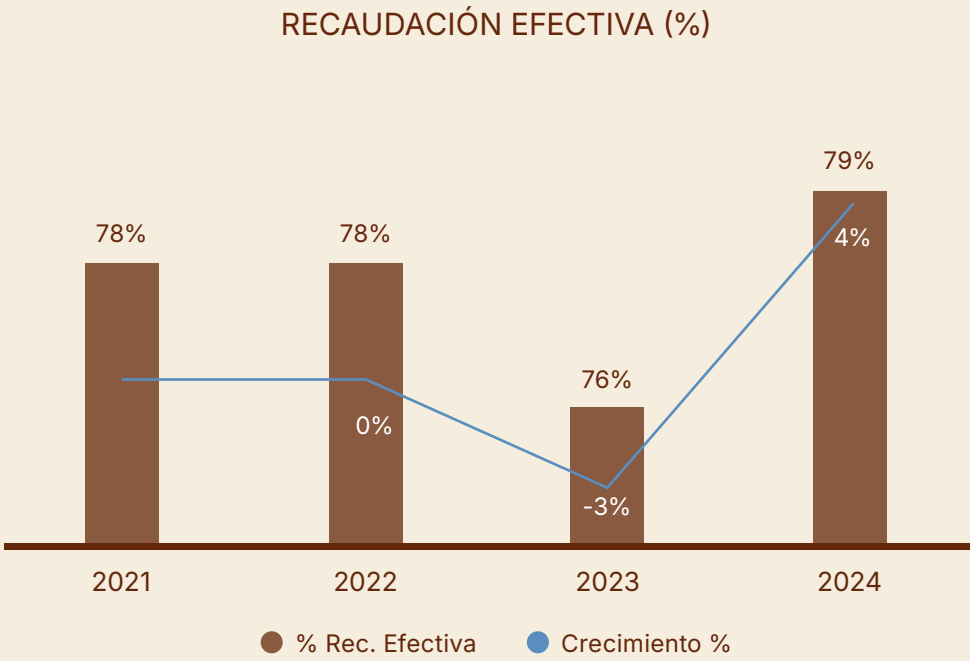
Como parte de nuestra transformación digital, implementamos **YAPE** como nuevo canal de pago, ofreciendo a nuestros clientes una opción moderna, ágil y segura, fortaleciendo así la recaudación y alineándonos con las tendencias digitales del mercado peruano.

También lanzamos una **pasarela de pagos en nuestro portal web**, que permite transacciones con tarjetas de crédito y débito, brindando mayor comodidad y accesibilidad, y optimizando la experiencia de pago.

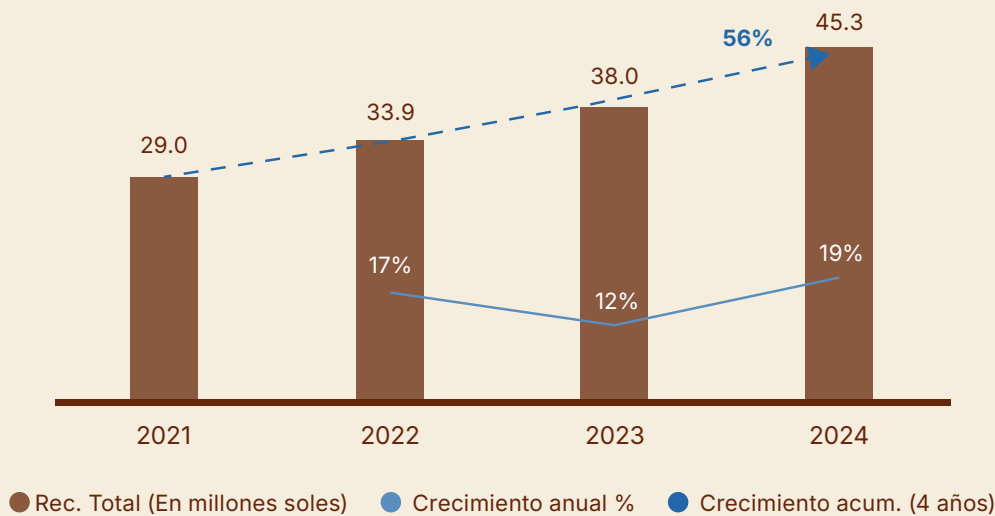
En paralelo, trabajamos en la automatización del proceso de **Resoluciones Masivas**, reduciendo tiempos de procesamiento y fortaleciendo la eficiencia operativa, lo que nos permitió gestionar operaciones de manera rápida, precisa y escalable.

Reforzamos además la comunicación con los clientes a través de **WhatsApp** y otros medios digitales, logrando interacciones más directas, ágiles y personalizadas, con un impacto positivo en la experiencia del cliente y el flujo de cobranzas.

Nuestro enfoque estratégico y la adopción de nuevas tecnologías han fortalecido la gestión de cobranzas, mejorando la eficiencia y la satisfacción de nuestros usuarios.



RECAUDACIÓN TOTAL (En millones de soles)



Gestión de Tecnología de la Información

En nuestro compromiso con la seguridad, eficiencia y modernización tecnológica, durante el 2024 implementamos mejoras que fortalecieron nuestra infraestructura digital y optimizaron nuestros procesos internos.

Para reforzar la protección de la información y los accesos a nuestros sistemas de gestión, implementamos **contraseñas robustas** y estandarizamos las **políticas de seguridad**, alineándonos con las mejores prácticas del mercado.

También establecimos un sistema de **monitoreo y control de respaldos** mediante un **tablero de seguimiento de Back-up**, lo que garantiza la

disponibilidad y recuperación segura de la información en todo momento.

Ante el crecimiento de los servicios digitales, tanto para clientes como para colaboradores, adquirimos un **nuevo servidor**, optimizando la capacidad y velocidad de nuestra plataforma. Esto permitió mejorar significativamente la experiencia de usuario en el **Portal Web y la Intranet**.

Con el fin de reforzar la **ciberseguridad**, incrementamos la protección en la capa de seguridad de nuestros servicios digitales, asegurando la integridad y confidencialidad de la información, y fortaleciendo nuestra resiliencia frente a posibles amenazas.

Gestión de Proyectos Digitales

El 2024 fue un año desafiante y decisivo para nuestra área de Proyectos Digitales, marcado por el crecimiento del equipo, la agilidad en la ejecución de iniciativas y un fuerte enfoque en la **transformación digital**.

Uno de los hitos más relevantes fue la implementación del **Portal Web**, una plataforma que facilita la **autoatención** y permite a nuestros clientes gestionar sus trámites de forma rápida, segura y eficiente. Este avance no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también refuerza nuestro compromiso con la digitalización y la excelencia en el servicio.

Asimismo, se implementó el proyecto de **Resoluciones Masivas**, una solución que optimizó significativamente

nuestros procesos internos, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la eficiencia operativa.

En el ámbito de los sistemas internos, realizamos mejoras sustanciales en el **Módulo de Gestión de Desarrollo Humano**, así como en los procesos de cálculo de planillas, CTS y contratos, asegurando mayor precisión y velocidad en el procesamiento de la información.

Finalmente, realizamos una **reestructuración integral de la base de datos** de los sistemas operativos de la organización, lo que garantizó mayor estabilidad, velocidad y escalabilidad para soportar el crecimiento de nuestras operaciones y responder con eficacia a las necesidades del negocio.



Gestión de Camposantos

Por: Deisy Huamán

NI – USO

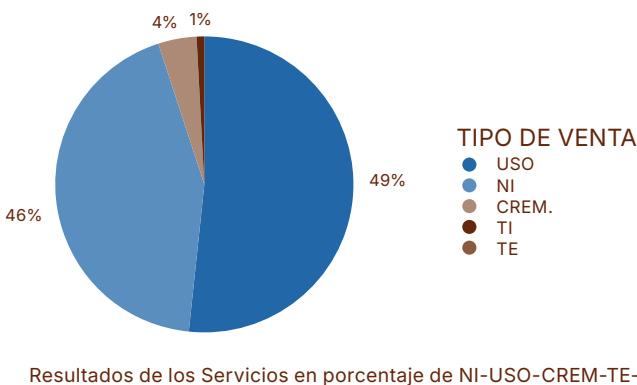
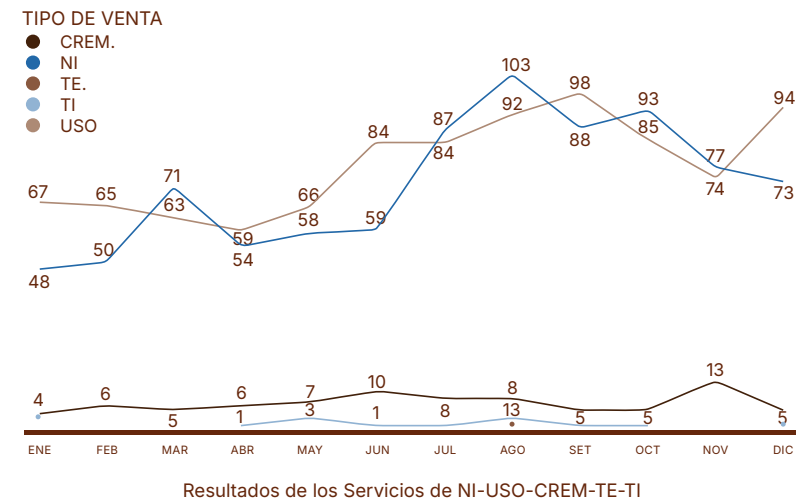
La presentación de gráficos es una herramienta clave para visualizar y analizar datos de manera clara y comprensible. En esta sección se muestran los servicios atendidos a lo largo del año, destacando la distribución de **NI** (Necesidad Inmediata) y **USO**, que representan la mayor demanda, junto con una menor participación de **CREM** (Cremaciones), **TE** (Traslado Externo) y **TI** (Traslado



Interno). A través de estos gráficos, es posible identificar tendencias, comparar la evolución de cada servicio y comprender su impacto en la gestión operativa.

Durante el año 2024, se evidencia que el porcentaje de servicios de **USO** alcanza el **49%**, mientras que **NI** representa el **46%**. Aunque la diferencia entre ambos es mínima, este comportamiento puede estar relacionado con diversos factores, como la necesidad inmediata de adquirir un espacio, la disponibilidad de lotes y las preferencias de los usuarios al momento de solicitar un servicio. Por otro lado, los servicios de **CREM**, **TE** y **TI** representan una proporción menor

dentro del total de atenciones. **CREM** se mantiene con valores bajos a lo largo del año, representando el **4%** del total. **TI** alcanza su mayor participación en agosto, con aproximadamente **1%**, mientras que **TE** registra su punto más alto en septiembre, con **0.05%** del total. Esto indica que, aunque estos servicios tienen una demanda menor en comparación con NI y USO, forman parte del comportamiento general de las atenciones brindadas en 2024.



Tareaje (Piloto)

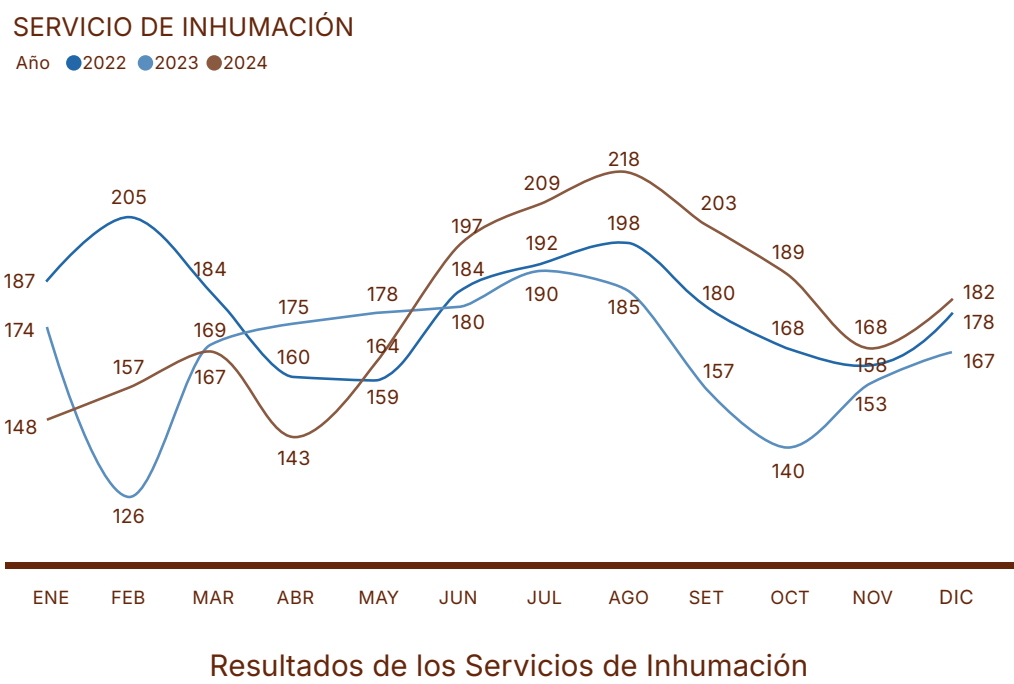
Se propone implementar un **registro detallado de las actividades** realizadas por los operarios de parque. Esta herramienta permitirá medir el tiempo empleado en la ejecución de distintas tareas, identificar las actividades de mayor demanda y optimizar la distribución del trabajo, asegurando una gestión más eficiente.

Asimismo, esta iniciativa facilitará el **reconocimiento del esfuerzo y desempeño** del personal, permitiendo destacar al **mejor operario de parque** cada mes. De esta manera, no solo se promoverá una cultura de mejora continua, sino que también se incentivará el compromiso y la productividad dentro del equipo.

Servicios de Inhumación

El análisis de los resultados de atenciones durante el 2024, en comparación con los años 2022 y 2023, refleja un comportamiento **estable** en la curva de servicios, manteniéndose en un promedio similar al de los periodos anteriores. Sin embargo, al centrarnos específicamente en el 2024, se observa una **tendencia al alza** en la cantidad de atenciones, como resultado de la apertura de la sede Arequipa, que inició sus servicios de inhumación en el mes de julio.

Este incremento sugiere una **mayor confianza por parte de nuestros clientes** y un reconocimiento a la calidad del servicio brindado. A su vez, nos motiva a continuar optimizando nuestros procesos y recursos para garantizar una atención eficiente, ágil y alineada con las necesidades de quienes confían en nosotros.



Apertura de Nuevo Camposanto

En el mes de julio del 2024, se llevó a cabo la **apertura de una nueva sede** en la ciudad de Arequipa, un hito significativo que refuerza nuestro compromiso de expansión y de servicio a más familias a lo largo del territorio peruano.

Durante este período, se registraron un total de **110 sepulturas**, lo que representa un **4.56% del total anual**. Este crecimiento refleja la confianza depositada en nuestros servicios y nos impulsa a seguir mejorando cada día, brindando apoyo y acompañamiento en los momentos más difíciles



Camposanto Sede Arequipa

Gestión del Servicio de Atención al Cliente

Migración a atenciones digitales

Seguimos avanzando en la **transformación digital** de nuestros procesos, con el objetivo de ofrecer una atención más eficiente, accesible y cómoda para nuestros clientes. Actualmente, **más del 50% de las atenciones** se realizan mediante **canales de autoatención digital**, optimizando la experiencia del usuario a través de medios como el correo electrónico, el portal web y la atención telefónica.

Entre los procesos más utilizados destacan:

- El pago de cuotas
- La adquisición de servicios adicionales
- La reactivación de contratos
- La gestión de solicitudes y consultas

Este avance refleja nuestro compromiso con la **innovación** y la **mejora continua**, brindando soluciones ágiles y efectivas para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Portal Web (Ejecutado)

En mayo del 2024, iniciamos el proceso de **migración de clientes hacia el portal web**, implementando diversas campañas de comunicación para incentivar su uso y facilitar el acceso a nuestros servicios digitales.

Al cierre de diciembre de 2024, logramos registrar un **28.67% de clientes activos** en la plataforma, lo que

demuestra una creciente adopción del autoservicio digital.

Gracias a esta transformación, nuestros clientes pueden ahora gestionar de manera **autónoma** múltiples solicitudes y trámites, optimizando tiempos de atención y mejorando su experiencia general.

Entre las principales categorías disponibles en el portal web se encuentran:



Contrato



Pagos de cuotas



Cronograma de pago



Descarga de comprobantes



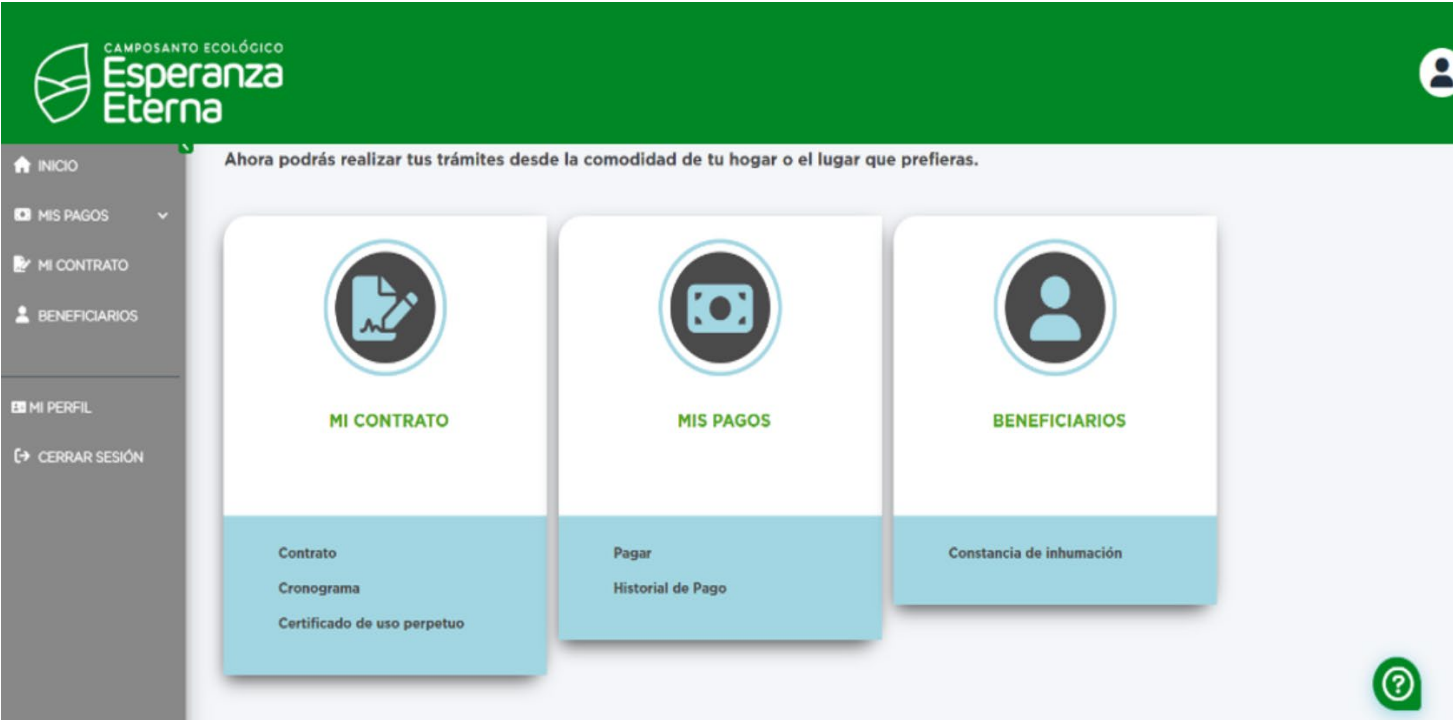
Certificado de derecho de uso



Constancia de Inhumación



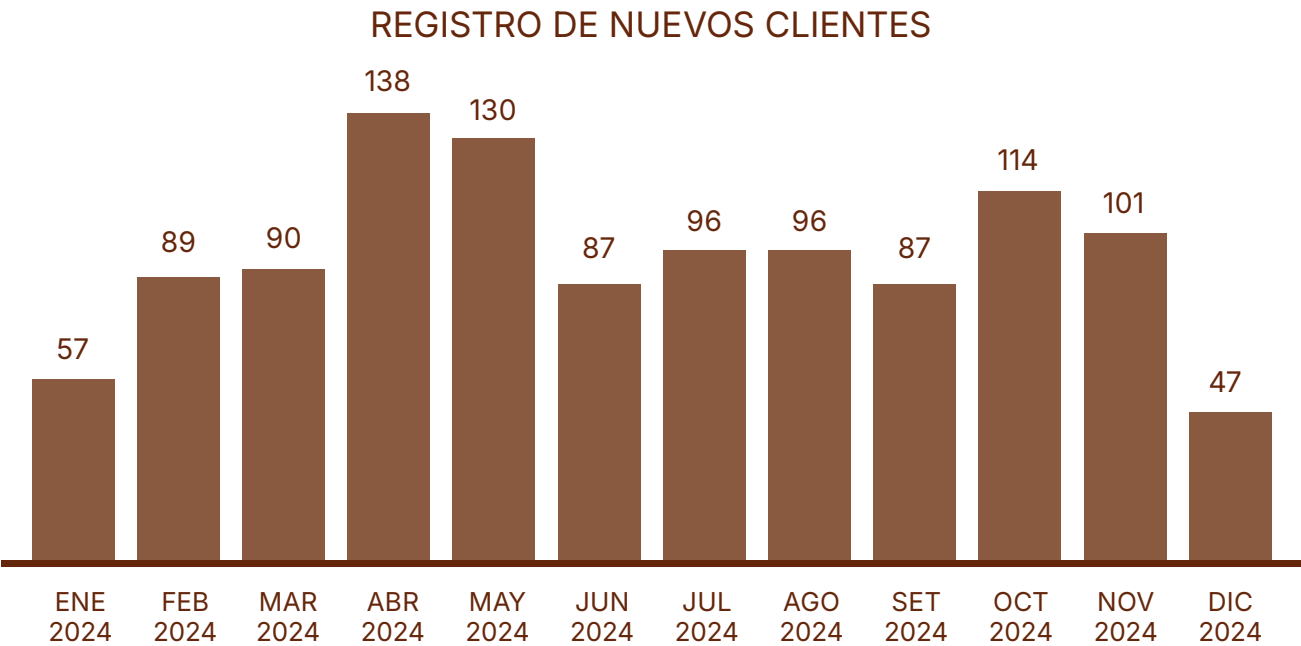
Actualización de datos



Ventana principal del portal web

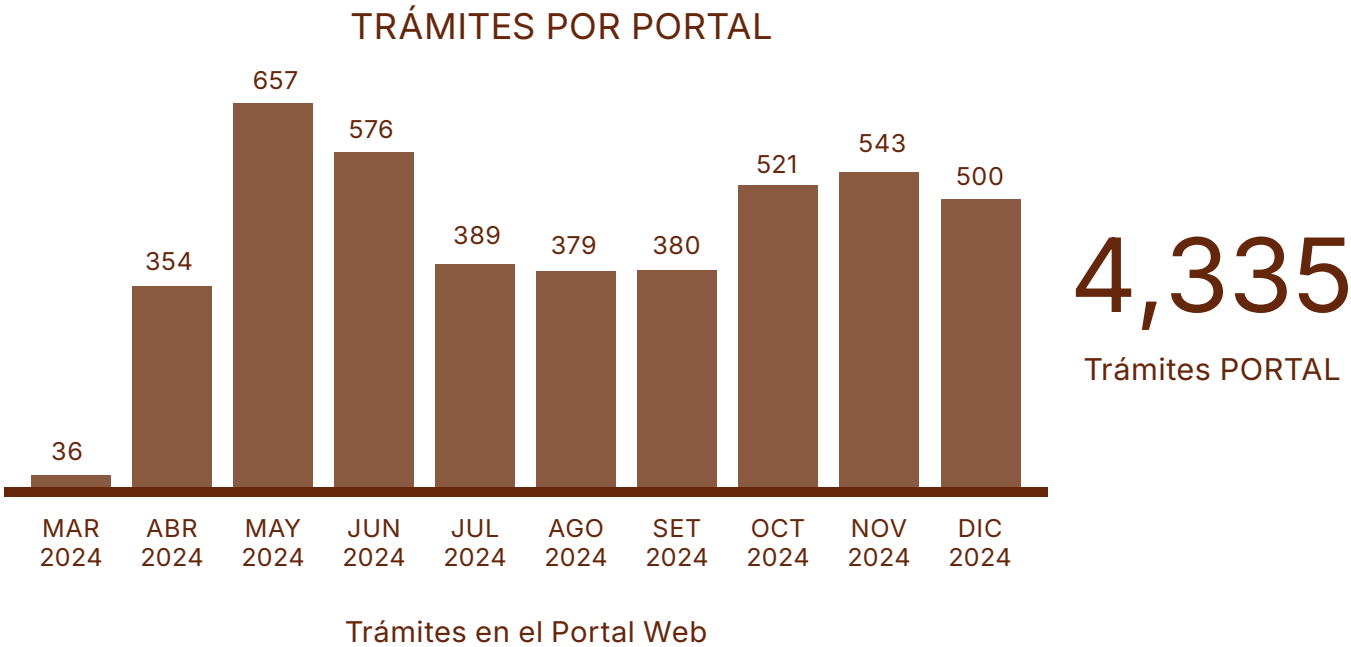
Análisis de uso del Portal Web

El siguiente gráfico muestra el **registro mensual de nuevos clientes** inscritos en el portal web durante el año 2024, con un promedio de **94 clientes por mes**. Este análisis permite observar la evolución de los registros, identificar patrones y evaluar la efectividad de las estrategias implementadas para atraer nuevos usuarios.



Registro de nuevos clientes en el Portal Web

Se presenta un total de **4,335 trámites realizados** a través del portal web. Este análisis proporciona información valiosa para evaluar el uso de la plataforma y optimizar los servicios ofrecidos a nuestros clientes.



Clima y Desempeño Laboral



Clima y Desempeño Laboral

Por: Natali Ramos

El área de Gestión Humana desempeña un papel clave en la cultura organizacional y el desarrollo de los colaboradores en Grupo Muya. Nuestra misión es garantizar un entorno laboral en el que cada persona se sienta **valorada, motivada y con oportunidades de crecimiento profesional**.



A lo largo de los años, hemos trabajado para fortalecer nuestra cultura, optimizar procesos y consolidar herramientas que faciliten una gestión eficiente del talento humano.

Evaluaciones de Desempeño

Desde hace varios años realizamos **evaluaciones de desempeño** dos veces al año, con el objetivo de medir el rendimiento, identificar áreas de mejora y brindar oportunidades de desarrollo a nuestros colaboradores.

En la última evaluación, correspondiente al período **julio – diciembre 2024**, implementamos un cambio metodológico que hizo el proceso más **objetivo** y alineado con nuestras estrategias de crecimiento. Esta actualización nos permitió ofrecer **retroalimentaciones más asertivas** y diseñar **planes de acción personalizados para cada colaborador**.

Resultado General

68%

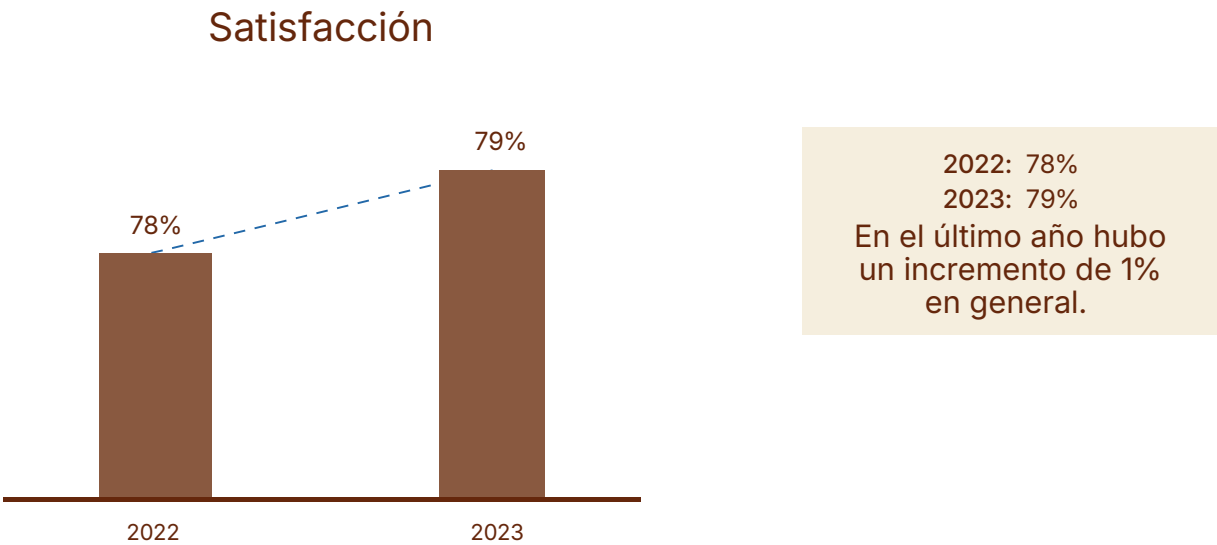
Escala de Puntaje		
●	BAJO	0% - 25%
●	REGULAR	26% - 50%
●	BUENO	51% - 75%
●	EXCELENTE	76% - 100%

Clima Organizacional

El **clima organizacional** es un factor fundamental para nosotros, ya que buscamos que nuestros colaboradores se sientan parte de una familia que promueve el bienestar y el desarrollo profesional.

Con ese objetivo, realizamos anualmente una **evaluación de clima organizacional**, que nos permite medir la **satisfacción, el compromiso y la percepción** sobre el ambiente laboral. A partir de estos resultados diseñamos estrategias y actividades de **integración y reconocimiento**, fortaleciendo el sentido de pertenencia y motivación dentro de los equipos.

Satisfacción - Nivel empresa



Actividades de Integración y Reconocimiento

Durante el 2024, realizamos diversas actividades para reforzar la cultura de la **Familia Muya**. Estas iniciativas incluyeron:

- Eventos de integración
- Programas de reconocimiento al desempeño destacado
- Espacios de convivencia y trabajo en equipo

Estamos convencidos de que reconocer los logros y fomentar un ambiente positivo **impacta directamente en la motivación y compromiso del personal**.



Implementación de la Intranet

Uno de los mayores retos del 2024 fue la **implementación de la intranet corporativa**. Aunque el proceso presentó desafíos iniciales en términos de adaptación, logramos que para finales del año **todos los colaboradores** tuvieran acceso a la plataforma, mejorando el flujo de

información y la gestión de solicitudes. Actualmente seguimos trabajando para **fortalecer la intranet**, agregando funcionalidades que **faciliten la comunicación** y aumenten la **eficiencia operativa** en toda la empresa.

Desafíos y Oportunidades para el 2025

Nuestros objetivos para el próximo año incluyen:

- Fortalecer la cultura de la Familia Muya, asegurando que todos vivan los valores de la empresa en su día a día.
- Optimizar la metodología de evaluación de desempeño, consolidando herramientas para retroalimentaciones más efectivas.
- Continuar mejorando la intranet, incorporando nuevas funcionalidades que fomenten la autogestión.
- Implementar nuevas iniciativas de integración y reconocimiento que refuercen el sentido de pertenencia y motivación.

El 2024 fue un año de desafíos y cambios, pero también de **logros significativos** para el área de Gestión Humana. Nuestro compromiso con el desarrollo de los colaboradores y el fortalecimiento de la cultura organizacional sigue siendo nuestra prioridad. Miramos hacia el 2025 con entusiasmo y con la convicción de seguir generando un **impacto positivo en la Familia Muya**.