



Memoria Anual 2025

Introducción

En las siguientes páginas revisaremos los resultados de nuestra gestión y operación durante el año 2025.

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

Índice

02	Introducción	17	Gestión Administrativa
03	Índice	22	Gestión Comercial
04	Palabras del Gerente de Directorio	26	Gestión de Operaciones
05	Palabras del Gerente General	31	Gestión de Camposantos
06	Sobre Nosotros	35	Clima y Desempeño Laboral
08	Trayectoria		
14	Nuestro Propósito		

Palabras del Presidente de Directorio

Es un gusto presentar en esta memoria los resultados de la gestión de Inversiones Muya durante el año 2025, un periodo de consolidación y crecimiento sostenido para nuestra organización.



Nuestra venta total alcanzó S/ 79.5 MM, con un incremento de 8% respecto al año anterior, impulsada principalmente por el crecimiento de Necesidad Inmediata (+12%) y Cremaciones (+19%). Este desempeño comercial se tradujo en una utilidad bruta de S/ 28.05 MM, la más alta de los últimos cinco años, así como en una recaudación total de S/ 55.3 MM, un 20% superior a la del 2024.

Asimismo, registramos un crecimiento de 11% en la emisión de contratos y atendimos 2,431 operaciones de inhumación y uso, 18% más que el año anterior, reflejo de la confianza que las familias siguen depositando en nosotros. Si bien en 2025 no inauguramos nuevos parques —tras la apertura de nuestra sede en Arequipa en 2024—, preparamos el terreno para las próximas aperturas de Lima y Piura en el primer trimestre del 2026; de esta manera, seguimos expandiendo nuestra presencia a lo largo del territorio peruano, y a su vez, concretamos nuestra llegada a la capital, en línea con nuestra visión de ser el mayor operador de camposantos del Perú.

Este crecimiento no habría sido posible sin el compromiso de nuestro equipo humano, que pasó de 435 a 481 colaboradores durante el año, fortaleciendo nuestras capacidades operativas y comerciales. A todos ellos, y a nuestros clientes por seguir eligiéndonos, nuestro más sincero agradecimiento.

Att. Michel Steiert Delgado

Palabras del Gerente General

El 2025 ha sido para Grupo Muya un año de consolidación, crecimiento y, sobre todo, de preparación para una nueva etapa en nuestra historia.

Los resultados alcanzados son consecuencia de muchos años de trabajo, de una visión a largo plazo y del compromiso de un equipo que ha sabido crecer junto con la organización. Hoy contamos con una compañía más sólida, profesional y preparada para asumir desafíos cada vez mayores.

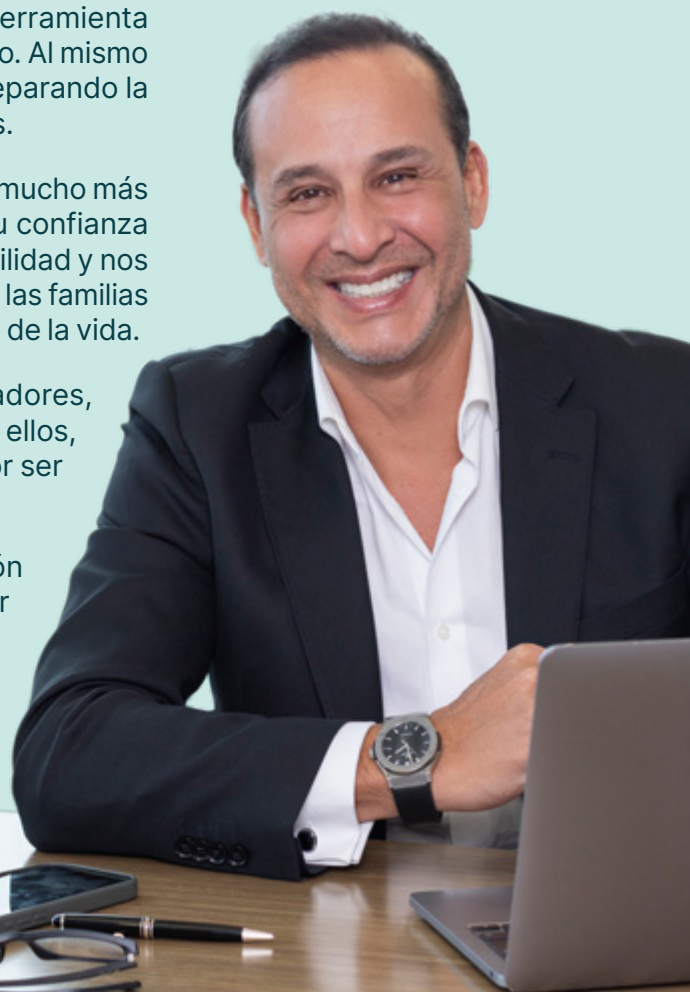
Durante el año continuamos fortaleciendo nuestras operaciones, mejorando nuestros procesos e incorporando tecnología como una herramienta fundamental para ser más eficientes y brindar un mejor servicio. Al mismo tiempo, avanzamos decididamente en nuestra expansión, preparando la incorporación de Piura y Lurín a nuestra red de camposantos.

Pero detrás de las cifras y de cada nuevo proyecto existe algo mucho más importante: las más de 53 mil familias que han depositado su confianza en nosotros. Esa confianza representa una enorme responsabilidad y nos recuerda permanentemente nuestro propósito de acompañar a las familias y brindarles tranquilidad en uno de los momentos más difíciles de la vida.

Nada de lo alcanzado sería posible sin nuestros colaboradores, nuestra fuerza comercial, nuestros socios y aliados. A todos ellos, mi reconocimiento y agradecimiento por su compromiso y por ser parte de este proyecto.

Miramos hacia el futuro con optimismo y con una ambición muy clara: seguir creciendo, seguir mejorando y consolidar a Grupo Muya como la red de camposantos más importante del Perú, manteniendo siempre nuestra vocación de servicio, nuestros valores y la cercanía con las familias.

Att. Carlos Chamocho Macchiavello



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 8
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 de 115 ha.

2019

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



29 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 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.

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.

2025

¡Un año de consolidación y nuevos retos! Fortalecimos nuestra presencia a nivel nacional con inversiones y proyectos en **Lurín y Piura**.

Reafirmamos nuestro compromiso de acompañar a más familias peruanas, brindando tranquilidad y confianza en cada etapa.



Más de 481 colaboradores en 10 sedes y un equipo de dirección.



Más de 53 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 74% en la sierra y 26% en la costa.



Ventas totales por S/ 79.5 MM 2025.

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 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.

2025

LURÍN Y PIURA

Año de consolidación de todas las sedes e inicio de inversiones en Lurín y Piura.

Nuestra red

+53 mil

A lo largo de estos años de trabajo, **Esperanza Eterna ha logrado concientizar** a más de **53 mil familias** a nivel nacional con una cultura de prevención y plan de ahorro planificado, pensando en lo que, inevitablemente, algún día sucederá.

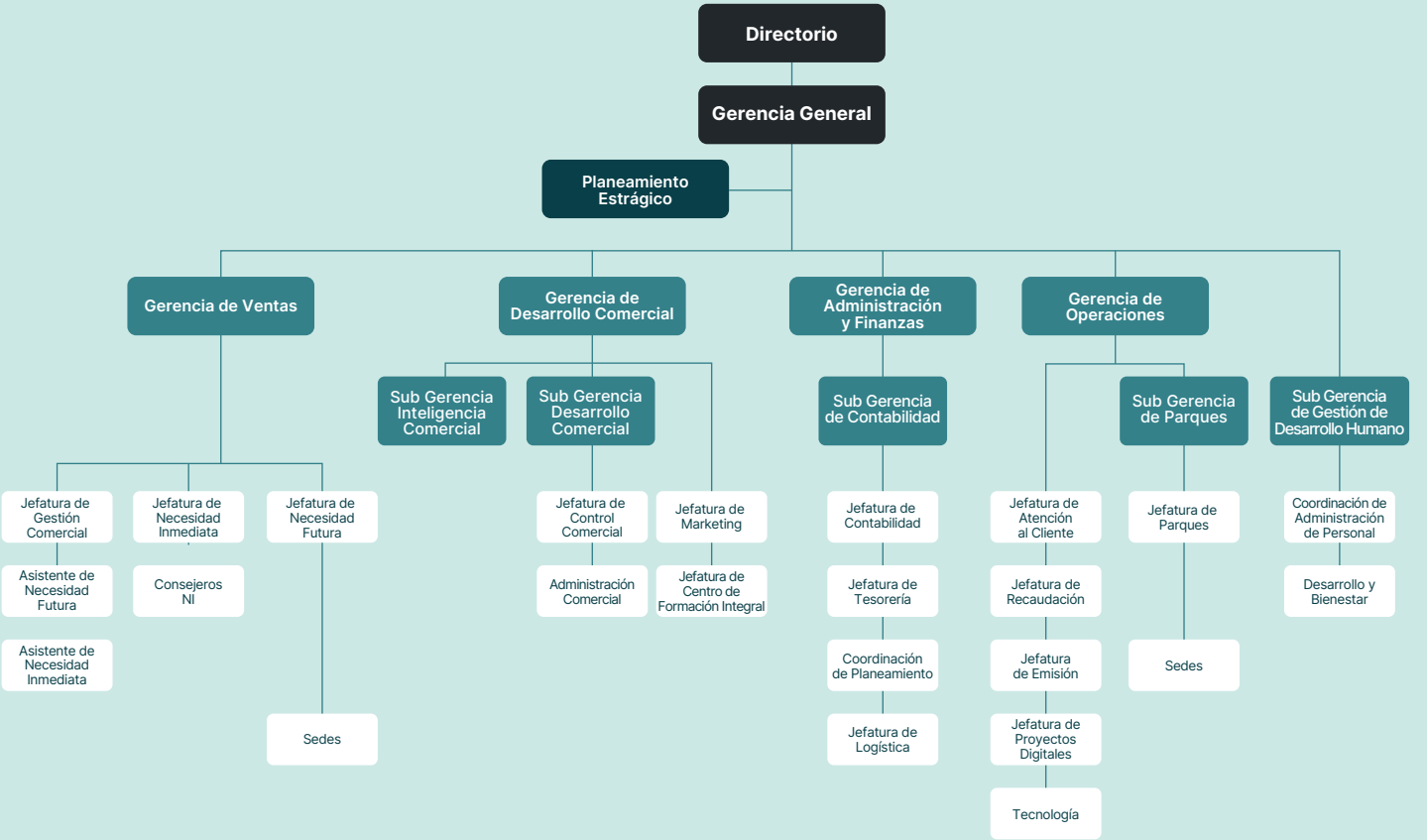
Muya es una empresa que está cambiando y madurando, preparándose para ser más eficiente, capaz de enfrentar los retos y estar a la altura de la dimensión que va cobrando día a día.

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.



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 Chamocho**.

Gerencia de Operaciones



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

Gerencia de Adm. y Finanzas



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

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.

Subgerencia 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 Parques



La Subgerencia de Parques, liderada por la **Sra. Deisy Huamán Lara**, tiene a cargo 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 Directices



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.



1. Gestión Administrativa

Gestión Administrativa

Por: Marcos Castro

El 2025 fue un año en el cual el país presentó un crecimiento del PBI anual cercano a 3.44% y una inflación aproximada de 1.51%; situación sobre la cual Muya puso en marcha **distintos planes de acción** focalizados en **generar eficiencias para maximizar la rentabilidad del negocio** y permitir que la organización **continúe con los planes de crecimiento trazados**.



Es por ello que Muya ha continuado apostando por el crecimiento, consolidando su presencia a nivel nacional con **10 sedes operativas** y avanzando en la implementación de **dos nuevas sedes en las ciudades de Piura y Lurín**, cuya inauguración se tiene prevista para el 2026. Asimismo, la apertura de la sede de Lurín representa un hito estratégico al marcar el ingreso de la compañía a Lima, el mercado más importante del país. Adicionalmente, Muya decidió invertir en **nuevas oficinas corporativas** con el objetivo de brindar a nuestro personal un espacio de trabajo moderno, funcional y acorde con las necesidades de una organización en expansión, lo que significó realizar **inversiones de crecimiento y mantenimiento** por un total de **S/ 10.5 MM**.

Por otro lado, hemos continuado con nuestro trabajo de consolidación, logrando optimizar los procesos administrativos y fortalecer la

cartera de proveedores bajo la premisa de asegurar la mejor calidad, condiciones de crédito y agilidad en la atención de los distintos requerimientos a nivel nacional, preparándonos para la incorporación de nuevas sedes. Asimismo, Muya continúa trabajando de la mano con las principales entidades del sistema financiero, con las cuales ha logrado mantener condiciones de financiamiento favorables para acompañar el crecimiento de las operaciones y cubrir las necesidades de capital de trabajo. Adicionalmente, durante el 2025 se llevó a cabo la **reestructuración de la deuda bancaria** mediante una emisión de **bonos de largo plazo por S/ 10.0 MM**, hito que refleja la consolidación de la compañía en el sistema financiero.

En términos de resultados, los **ingresos de Muya durante el 2025 alcanzaron los S/ 64.22 MM**, lo cual significó un **incremento de**

15% respecto al 2024, debido al fortalecimiento de nuestras operaciones y al posicionamiento de la compañía en el mercado. Este crecimiento se ve reflejado en el desempeño sostenido de nuestras sedes a nivel nacional y en la capacidad de la organización para adaptarse a un entorno cada vez más dinámico y competitivo.

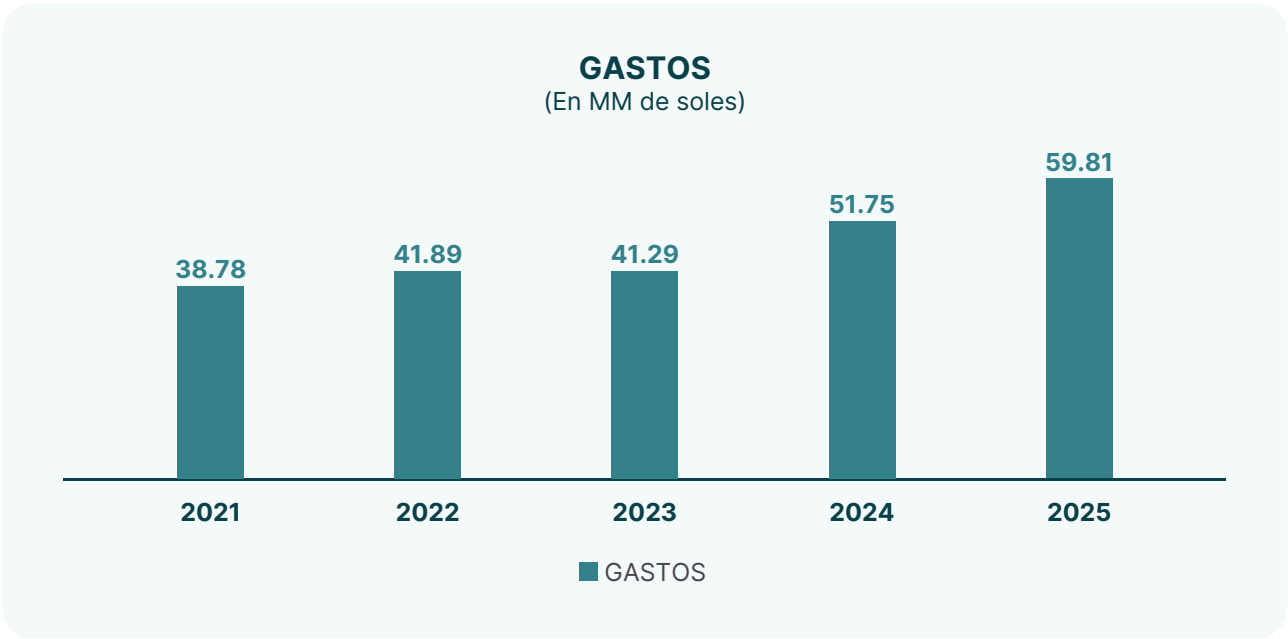
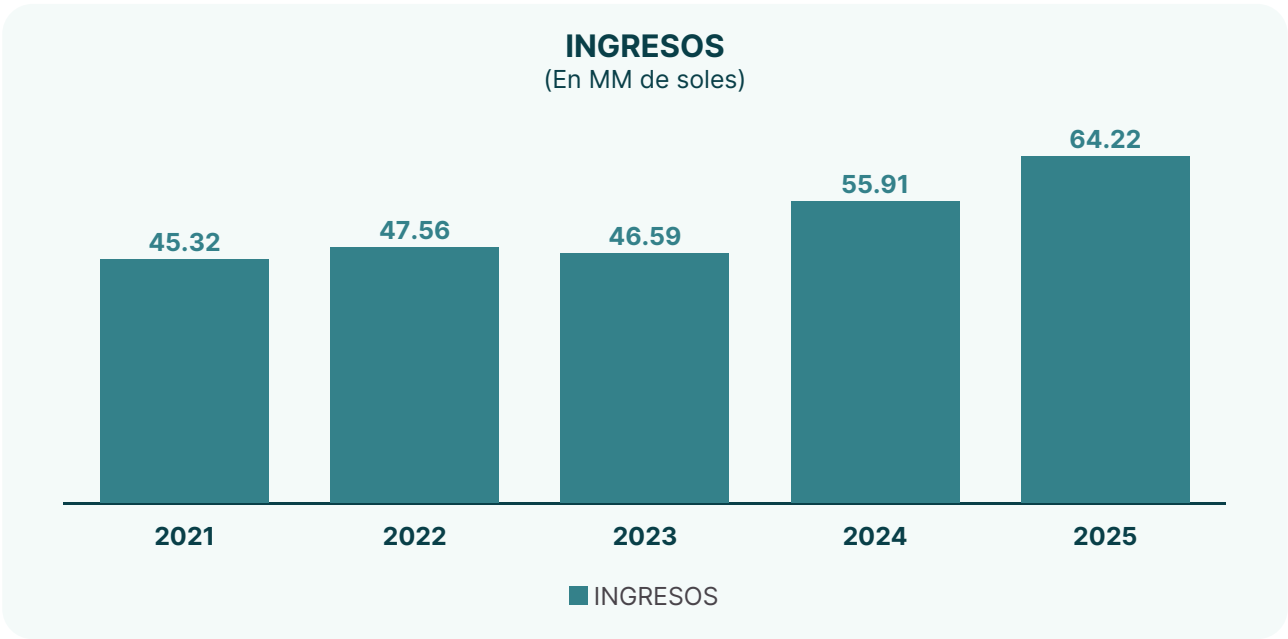
Por otro lado, teniendo conocimiento de los desafíos trazados por Muya para continuar creciendo y consolidando sus operaciones, durante el 2025 se continuó apostando por la mejora de procesos, la implementación de herramientas de gestión y el fortalecimiento de la estructura organizacional, lo cual llevó a un **incremento de 16% en los gastos operativos con respecto al 2024**, alineado con los objetivos de expansión y eficiencia de la compañía.

Muya alcanzó al cierre del 2025 una **utilidad bruta de S/ 28.05 MM**,

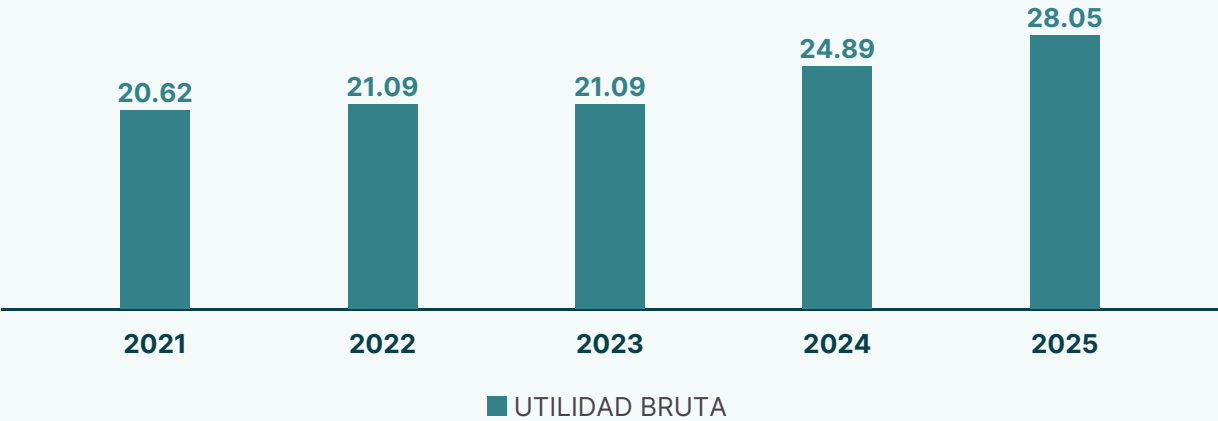
cifra **superior en 13% a la alcanzada en el 2024**, con un margen sobre ingresos de **44%**. Este resultado refleja la consolidación de la estrategia operativa y comercial implementada durante el año.

Vale la pena mencionar que nuestros estados financieros se encuentran bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

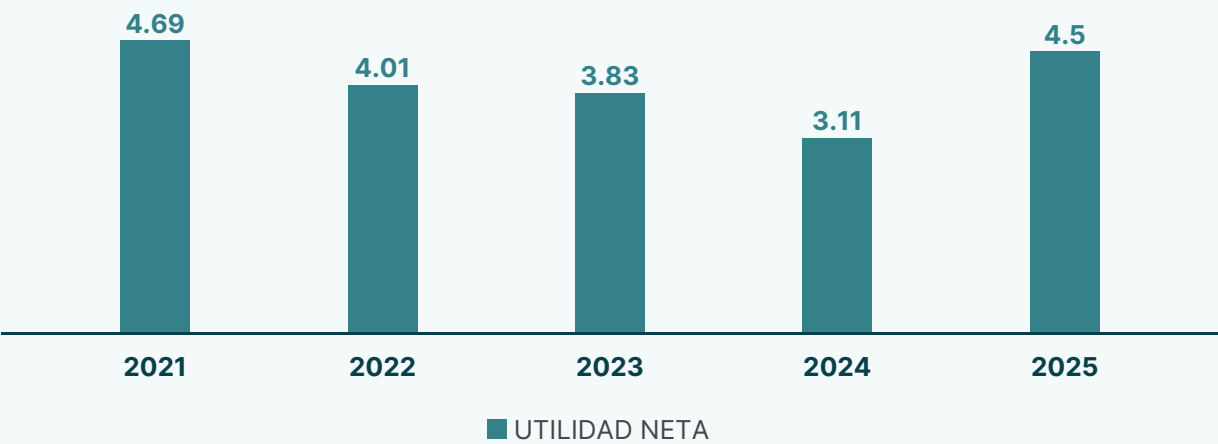
Finalmente, Muya cerró el 2025 con una **utilidad neta de S/ 4.50 MM**, obteniendo un margen sobre ingresos de **7%**, superior en 1.5% al registrado el año previo.



UTILIDAD BRUTA
(En MM de soles)



UTILIDAD NETA
(En MM de soles)



INFORMACIÓN FINANCIERA:

	2025	2024	2023	2022	2021
Balance General					
Total Activo	246,098,467	219,584,228	215,969,829	190,921,977	154,938,113
Total Pasivo	239,479,990	213,574,430	210,854,953	186,166,053	154,186,695
Total Patrimonio	6,618,477	6,009,798	5,114,876	4,755,924	751,518



2. Gestión Comercial

Gerencia Comercial

Por: Jean Gutarra

El 2025 ha sido un año de logros y crecimiento para nuestro equipo de ventas. A pesar de los desafíos, hemos logrado mantener una **posición sólida en el mercado** gracias al esfuerzo y dedicación de nuestro equipo.

Seguimos manteniendo una participación destacada en la **venta de prevención a futuro**, siendo la **necesidad inmediata** el canal con **mayor crecimiento vs el 2024**, es importante reconocer y destacar el trabajo incansable e imparable de nuestra fuerza de ventas, todos bajo un solo objetivo, **trabajo en equipo y servicio de calidad**, esto, nos hace sólidos y fuertes como institución.

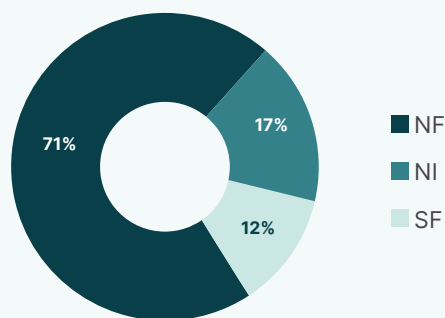


Nuestro crecimiento y resultado obtenido solo refleja la **confianza de las familias en nuestros servicios**. Grupo Muya mantiene su misión de servicio: **brindar tranquilidad a las familias en el momento más difícil de la vida del ser humano como es la pérdida de un ser amado**. Nuestros esfuerzos por contar con un equipo altamente preparado y profesional solo reflejan el compromiso que tenemos como institución.

Estos son los logros obtenidos en el 2025:

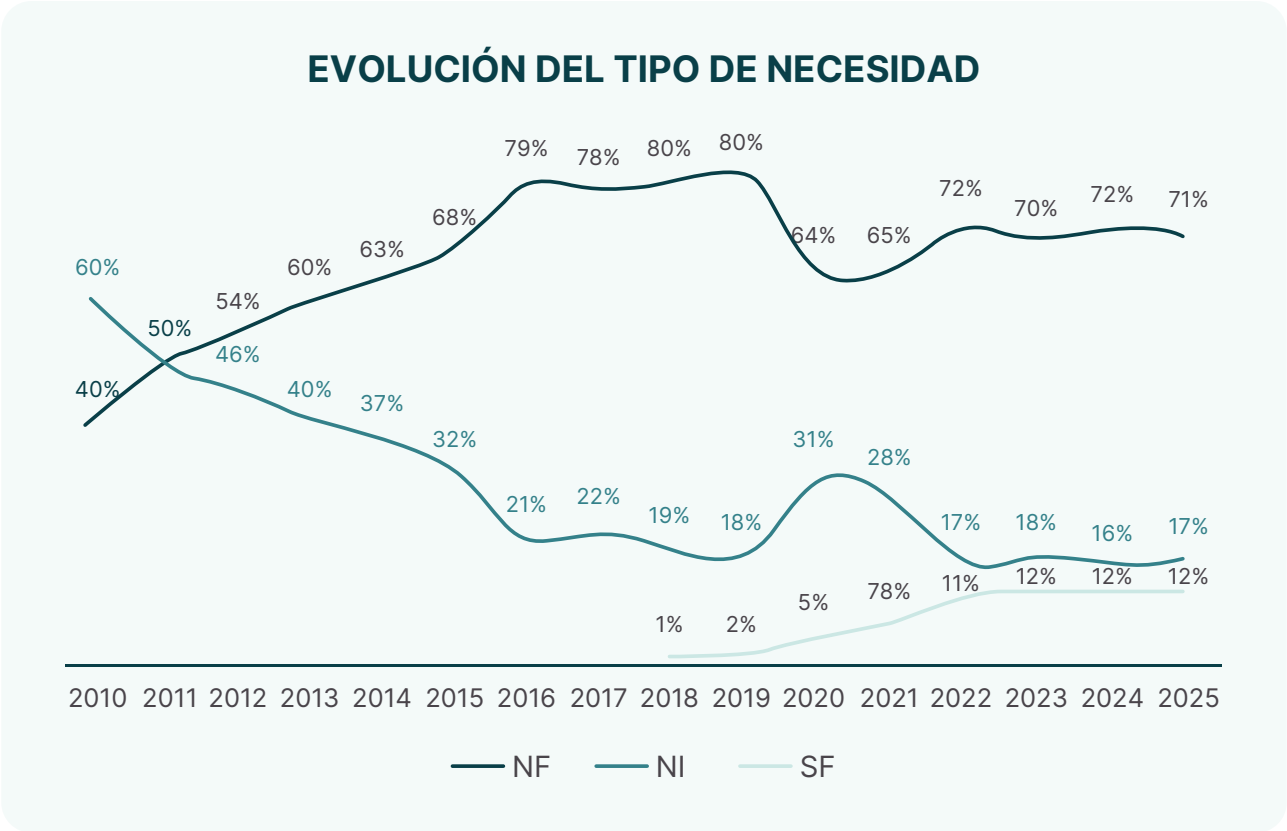
Una sólida participación en la **venta de prevención (necesidad futura)**. Nuestro equipo sigue imparable y estos resultados lo reflejan. Es importante precisar y destacar un **crecimiento importante de nuestro canal de necesidad inmediata**, un trabajo impecable que describe el compromiso y la pasión por parte de nuestro equipo comercial. Finalmente, y comprometidos en ofrecer un **plan integral**, mantenemos un sólido crecimiento en nuestros funerarios, dejando muy claro nuestro objetivo principal: que las familias tengan un plan accesible y todo resuelto ante la pérdida de un ser querido.

TIPO DE NECESIDAD 2025



VENTAS TOTALES 2025

S/79.5 MM



Al cierre del 2025, con mucha emoción anunciamos el inicio de la **preventa de nuestro camposanto N° 11, Piura** y, en el primer trimestre 2026, nuestro **camposanto N° 12, Lurín**. Esto alineado con nuestro compromiso y consolidación de crecimiento para ser la red de camposantos más importante del Perú.

Al mirar hacia el futuro, estamos emocionados de enfrentar los desafíos y oportunidades del 2026 con la misma pasión y determinación que nos ha caracterizado hasta ahora.

Centro de Formación integral - CFI

En nuestro compromiso constante con la excelencia y el desarrollo de nuestra gente, durante el 2025 **consolidamos el Centro de Formación Integral (CFI)**, una iniciativa estratégica enfocada en potenciar el talento y fortalecer el desempeño de nuestra fuerza comercial y líderes.

A lo largo del año, el CFI se convirtió en un pilar clave para el crecimiento organizacional, integrando **programas formativos, procesos de coaching y herramientas de comunicación** que impactaron directamente en los resultados del negocio.

Principales logros del CFI 2025:

- Implementación del **Programa Talento Muya**, formando y proyectando colaboradores con **alto potencial** a través de módulos estructurados y experiencias prácticas como las **"horas de vuelo"**.
- Generación de **promociones internas**, evidenciando el desarrollo real del talento y fortaleciendo la línea de carrera dentro de la organización.
- Inicio del programa de **coaching para jefes de ventas**, potenciando su liderazgo, gestión de equipos y enfoque en resultados.
- Ejecución de **programas complementarios** en habilidades blandas, negociación, herramientas digitales y sensibilización, fortaleciendo una formación integral.

En el 2026, damos un paso más en esta evolución, implementando el **Programa de Formación de Formadores**, una iniciativa que empodera a los **supervisores como agentes clave del aprendizaje**, permitiéndoles capacitar a sus propios equipos y trabajar de manera articulada con el CFI.

Este modelo no solo **descentraliza el conocimiento**, sino que fortalece una cultura donde enseñar, acompañar y desarrollar personas se convierte en parte del rol de liderazgo.

Hoy, el CFI no solo forma, sino que multiplica el conocimiento, desarrolla líderes y construye equipos más sólidos y sostenibles.

Y lo más importante: estamos **sentando las bases para un crecimiento aún mayor**.



3. Gestión de Operaciones

Gestión de Operaciones

Por: Juan Carlos Barros

El 2025 representó un año importante para nuestra área de **Operaciones**, marcado por avances relevantes en **digitalización, automatización y mejora de procesos**, que nos permitieron fortalecer la eficiencia operativa y seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes.

Durante el año, logramos un **incremento del 11% en la emisión de operaciones** respecto al 2024, gestionando con éxito **5,734 contratos**, lo que refleja una operación con mayor capacidad de respuesta y mejor organización de los procesos.



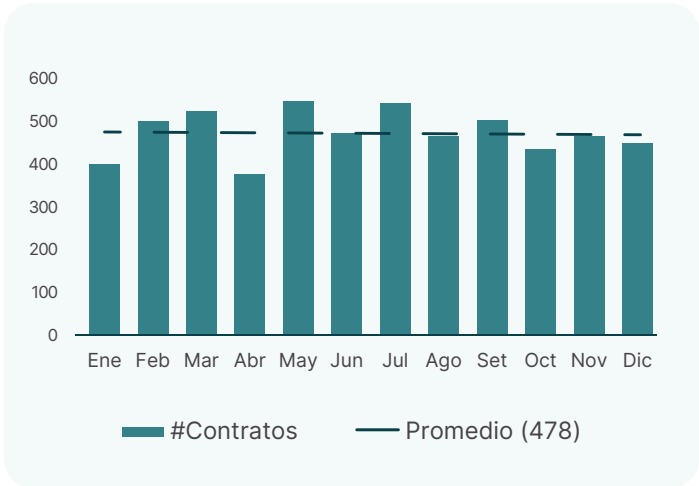
Uno de los principales hitos del año fue alcanzar el **100% de contratos emitidos en formato digital**, consolidando un modelo de gestión más ágil, ordenado y alineado con la evolución de nuestros servicios.

Asimismo, iniciamos la operación del **contrato digital con firma electrónica**, incorporando además la **validación por firma facial**, una solución que fortaleció la seguridad, la trazabilidad y la confiabilidad del proceso, aportando mayor respaldo en cada operación.

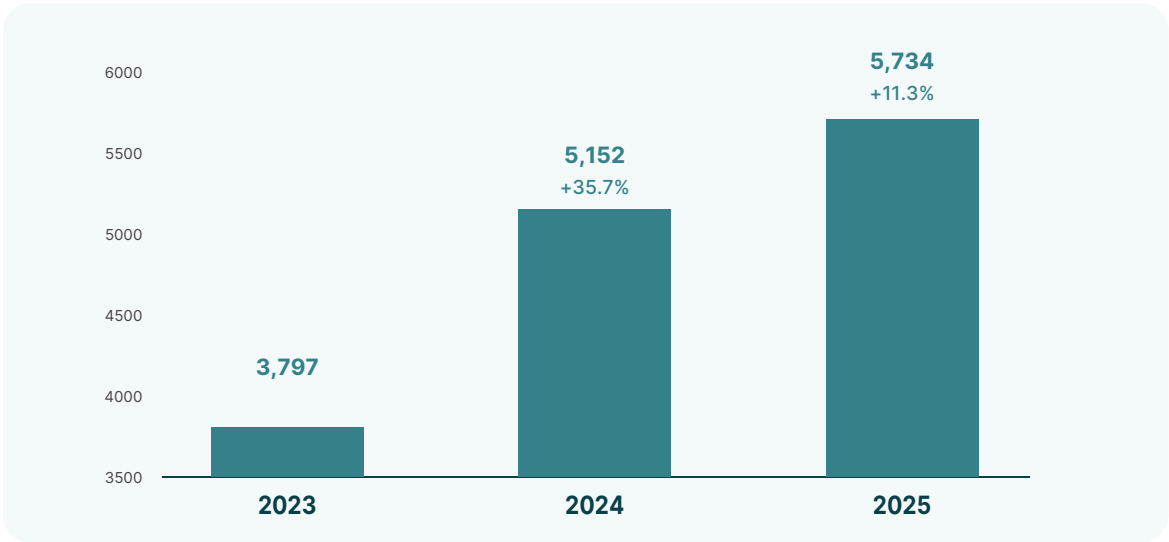
De igual manera, el uso de **herramientas de inteligencia artificial (IA)** contribuyó a identificar oportunidades de mejora y optimizar distintos procesos, apoyando la ejecución de iniciativas con mayor rapidez, orden y enfoque en resultados.

Estos avances reflejan el trabajo sostenido del área por continuar fortaleciendo una operación más **eficiente, segura y orientada a la mejora continua**.

Número de contratos emitidos
Periodo: enero – diciembre 2025



Número de contratos emitidos
Periodo: 2023-2025



Gestión de Recaudación y Cobranzas:

El 2025 marcó un año destacado en la gestión de Recaudación y Cobranzas, cerrando con una **recaudación total de S/ 55.3 MM** y una **efectividad anual de 81%**, superando los resultados del año anterior.

A lo largo del año, los niveles de efectividad se mantuvieron entre 80% y 83%, evidenciando consistencia en la gestión, mayor control operativo y una mejor capacidad de recuperación.

El avance fue progresivo y consistente: cerramos el primer semestre con el 48% de la meta anual y alcanzamos el 100% del presupuesto al cierre del año.

Uno de los principales hitos fue **superar por primera vez** la barrera de los **S/ 5 MM de recaudación mensual**, fortaleciendo nuestra capacidad de generación de ingresos de manera sostenida.

En línea con nuestra estrategia de modernización, los canales digitales de pago continuaron ganando protagonismo. La pasarela de pagos superó los **S/ 470 mil** en recaudación durante el año, mientras que

Yape alcanzó más de S/ 15 MM, impulsado por una estrategia enfocada en promover medios de pago más ágiles, accesibles y convenientes para nuestros clientes.

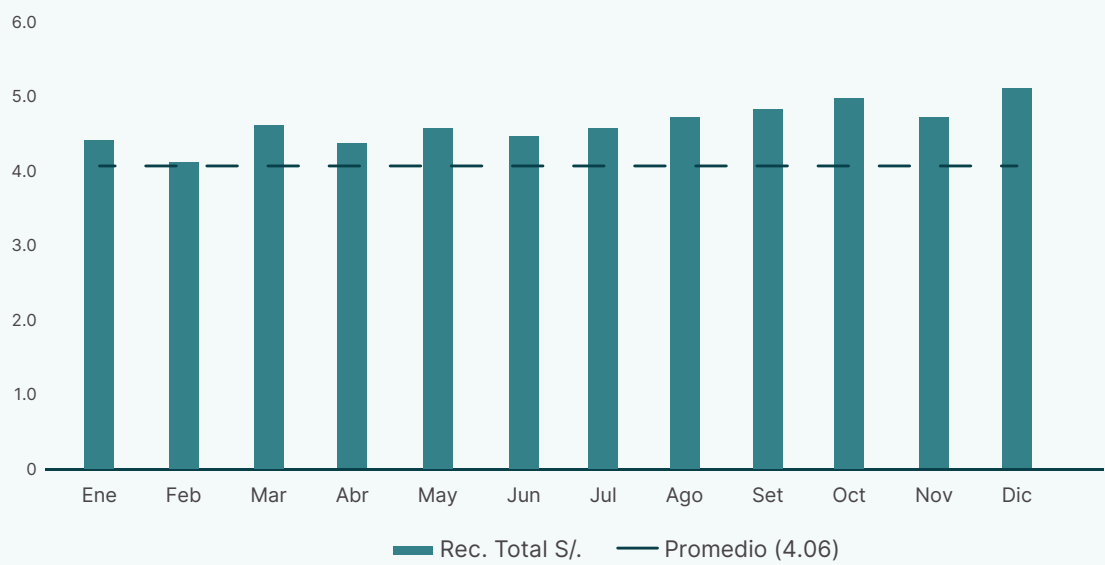
El foco del 2025 estuvo orientado a fortalecer los abonos digitales, promoviendo la **migración hacia canales más seguros, rápidos y escalables**, lo que contribuyó a mejorar la experiencia del cliente y optimizar la operación. Asimismo, se inició el proceso de **interconexión y automatización de recaudos**, desarrollando integraciones con entidades financieras como **BCP y BBVA**, con el objetivo de registrar los abonos en línea y avanzar hacia una mayor bancarización de los ingresos. Este proyecto continuará durante el 2026 con la incorporación de nuevas entidades financieras.

Los resultados alcanzados durante el 2025 reflejan una gestión orientada a la eficiencia, la mejora continua y el fortalecimiento de los canales digitales, impulsando un crecimiento más sostenible en la recaudación.

Evolución de la recaudación
Periodo: enero – diciembre 2025



Recaudación total (En MM de S/.)
Periodo: enero – diciembre 2025



Gestión de Tecnología de la Información:

Durante el 2025, el área de **Tecnología de la Información** desempeñó un rol clave en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la compañía, preparándonos de manera anticipada para el **crecimiento proyectado hacia el 2026**.

Como parte de esta evolución, se llevó a cabo el **rediseño de los servicios en servidores cloud**, con el objetivo de mejorar el **rendimiento, la disponibilidad y la seguridad** de las plataformas que soportan las actividades diarias de nuestros colaboradores. Esta mejora permitió contar con una infraestructura más sólida, escalable y alineada a las nuevas exigencias operativas del negocio.

En línea con nuestro compromiso por proteger la información y garantizar la continuidad de los servicios, realizamos **auditorías y simulaciones de seguridad (Ethical Hacking)**, permitiéndonos identificar oportunidades de mejora, reforzar controles preventivos y elevar nuestros estándares de protección digital. Como resultado de estas evaluaciones, **se implementaron mejoras concretas orientadas a proteger la integridad, confidencialidad**

y disponibilidad de la información, elevando nuestros estándares de protección frente a un entorno tecnológico cada vez más exigente.

Desplegamos **capacitaciones dirigidas a nuestros colaboradores** para fortalecer la **concientización en ciberseguridad**, promoviendo una cultura preventiva y responsable en el uso de las herramientas digitales de la organización.

De igual forma, el área de Tecnología brindó un **soporte fundamental al área de Proyectos**, acompañando las coordinaciones técnicas necesarias para la habilitación de **escenarios de prueba** y los respectivos **pases a producción**, contribuyendo así a una implementación más ordenada, segura y eficiente de las iniciativas digitales de la compañía.

Estos avances reflejan nuestro compromiso por seguir construyendo una organización **más segura, preparada y tecnológicamente robusta**, capaz de sostener el crecimiento del negocio y acompañar los retos del futuro.

Gestión de Proyectos Digitales:

El 2025, el área de Proyectos Digitales continuó impulsando iniciativas estratégicas orientadas a fortalecer la transformación digital de la compañía y a mejorar la experiencia de nuestros clientes, aliados y equipos internos.

Uno de los principales logros del año fue la **implementación del Nuevo sistema CRM**, una herramienta que nos permite conocer mejor a nuestros clientes, centralizar la información y brindar una atención más cercana, ordenada y personalizada.

Asimismo, se desarrolló la **interconexión con entidades bancarias como BCP y BBVA**, facilitando la visualización de cuotas y mejorando la trazabilidad de la información en tiempo real a través de los distintos canales de pago. Esto permitió contar con procesos más claros, confiables y eficientes para nuestros clientes y para la operación.

En coordinación con el área de **Administración y Finanzas**, también se implementó el **Portal de**

Proveedores, una solución que agiliza los procesos, mejora la comunicación y fortalece la relación con nuestros proveedores.

Se ejecutaron también **mejoras en procesos contables**, principalmente en temas de **obligaciones financieras y activos fijos, y se implementaron los sistemas para el proceso de fideicomisos**, contribuyendo a una operación más ordenada y eficiente.

Como parte de nuestra visión de mejora continua, también se culminaron las iniciativas relacionadas con **ciberseguridad y Ethical Hacking**, reforzando la protección de nuestros entornos digitales y fortaleciendo la seguridad de la información.

Estos avances reflejan nuestro compromiso con la **innovación, la eficiencia y la evolución digital**.



4. Gestión de Camposantos

Gestión de Camposantos

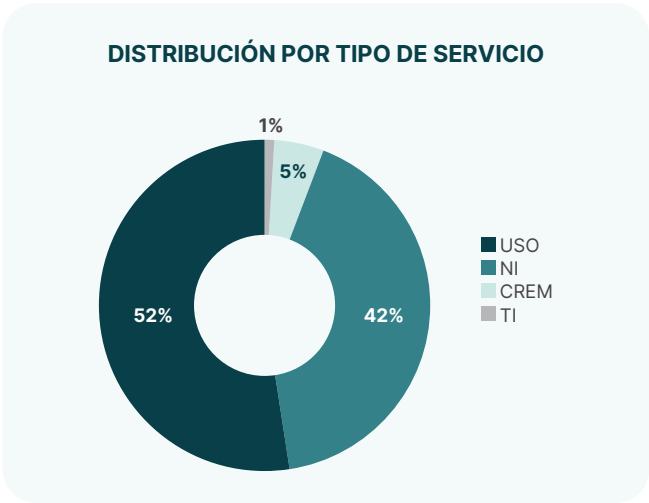
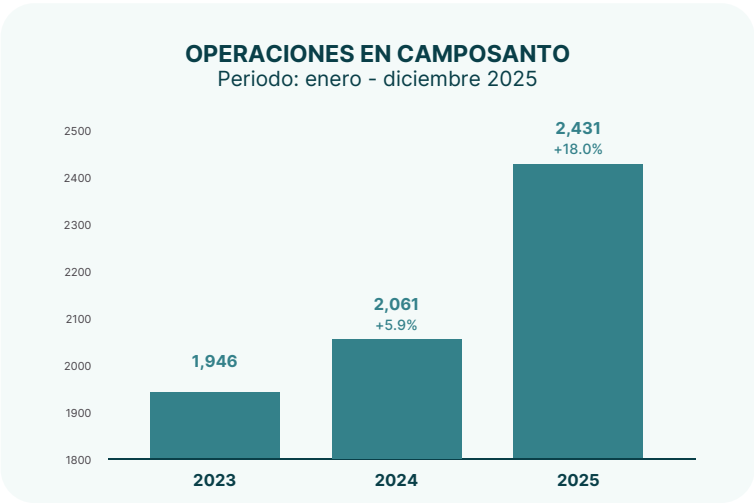
Por: Deisy Huamán



Durante el 2025, la gestión de camposantos atendió **2,431 servicios**, registrando un **crecimiento del 18% respecto al año anterior**. Este resultado refleja una operación sólida y sostenida, con **mayor capacidad de respuesta** frente a la demanda del servicio a lo largo del año.

Del total de operaciones realizadas, los servicios de **USO representaron el 52% y los de Necesidad Inmediata (NI) el 42%**, consolidándose ambos como los **principales pilares de la operación**. El 5% correspondió a cremaciones (CREM) y el **1% restante a traslados internos**.

El crecimiento registrado evidencia la solidez de la operación y la capacidad del equipo para gestionar un mayor volumen de servicios. Estos resultados consolidan a la gestión de camposantos como un pilar clave dentro de la operación de la compañía.



Se implementó un **registro detallado de las actividades realizadas por los operarios de parque**, convirtiéndose en una **herramienta clave para medir los tiempos de ejecución y mejorar la gestión operativa**. Esta iniciativa ha permitido identificar las labores de mayor demanda, optimizar la distribución del trabajo y fortalecer la eficiencia en la operación diaria.

Asimismo, este seguimiento ha contribuido a **reconocer el esfuerzo y desempeño del personal**, permitiendo **destacar mensualmente al mejor operario de parque**. De esta manera, se promueve una cultura

de mejora continua, compromiso y productividad dentro del equipo. Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la mejora continua, impulsándonos a seguir fortaleciendo nuestros procesos y recursos para brindar un servicio cada vez más oportuno, eficiente y alineado con las expectativas.

Gestión de servicio de atención al cliente

Durante el 2025, fortalecimos los servicios digitales de atención al cliente, superando los **6,000 clientes registrados en nuestros canales de autoservicio**. Este crecimiento consolida un **modelo de atención más ágil, accesible y centrado en el cliente**, con mejor respuesta a través del **portal web, correo electrónico y atención telefónica**.

El Portal Web se consolidó como el **principal canal digital de interacción con nuestros clientes**. Con un promedio de **300 nuevos registros mensuales**, la plataforma evidenció un crecimiento sostenido en la incorporación de usuarios, impulsado por las estrategias de difusión, la mejora continua y la ampliación de funcionalidades orientadas al autoservicio.

Con el objetivo de **fortalecer la experiencia del cliente** desde sus primeras interacciones, se implementó el **Kit de Bienvenida digital**, una iniciativa orientada a facilitar el acceso a la información y consolidar una relación más cercana y ordenada con nuestros

clientes. Asimismo, se optimizaron procesos clave como el **bloqueo de espacios y la validación de abonos**, centralizando funciones y agilizando la gestión para brindar una atención más eficiente, oportuna y alineada a las necesidades del servicio.

Los trámites digitales realizados a través del portal se concentraron principalmente en procesos clave, como **la gestión y programación de pagos, el seguimiento contractual y las consultas generales**. Este comportamiento evidencia la **preferencia** de nuestros clientes por utilizar **canales digitales** para resolver gestiones frecuentes y relevantes de manera más rápida y conveniente.

Los avances alcanzados durante el 2025 reflejan el fortalecimiento progresivo de nuestro modelo de atención digital, permitiéndonos brindar una experiencia más ágil, simple y accesible para nuestros clientes, al mismo tiempo que impulsamos una operación más eficiente y orientada a la mejora continua del servicio.



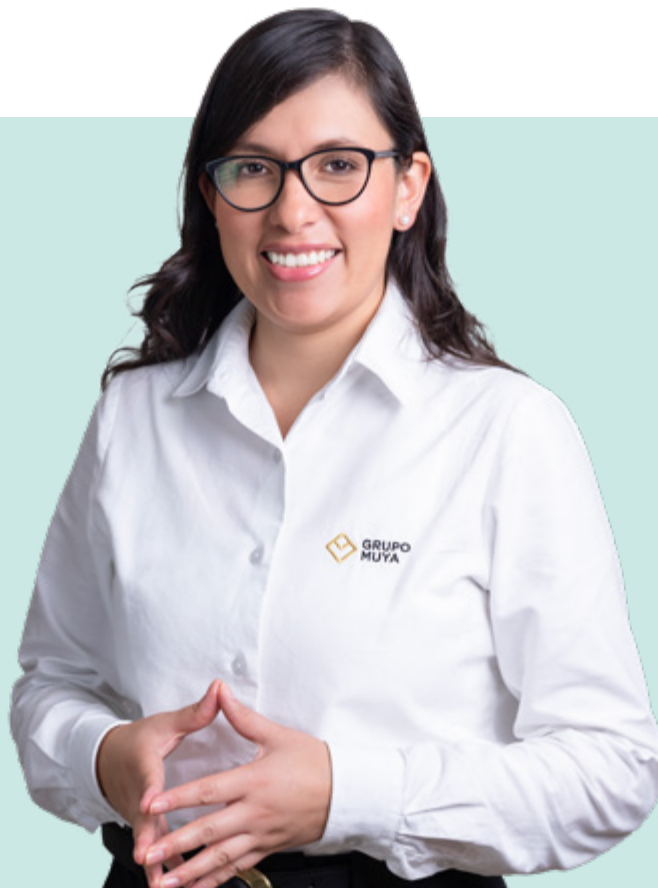
5. Gestión y Desarrollo Humano

Gestión y Desarrollo Humano

Por: Natali Ramos

El 2025 fue un año de importantes retos y crecimiento para Grupo Muya. En este contexto, el área de Gestión y Desarrollo Humano continuó fortaleciendo iniciativas orientadas al **acompañamiento de colaboradores, mejora del clima organizacional y desarrollo del desempeño a nivel nacional**.

Nuestro enfoque estuvo centrado en mantener una **gestión cercana** a las distintas sedes y áreas de la organización, promoviendo **espacios de comunicación, acompañamiento y seguimiento continuo** que permita fortalecer la experiencia de nuestros colaboradores y acompañar el crecimiento de la empresa.



Durante el año se realizaron diversas **intervenciones y acciones de acompañamiento** en equipos y sedes donde se identificaron oportunidades de mejora relacionadas al clima laboral, liderazgo y dinámica de trabajo. Estas acciones permitieron generar **espacios de escucha**, fortalecer la comunicación entre equipos y promover ambientes de trabajo más colaborativos.

Asimismo, continuamos fortaleciendo nuestros **procesos de evaluación** de desempeño y desarrollo, buscando consolidar una gestión más objetiva, cercana y alineada a las necesidades de crecimiento de la organización.

Clima Organizacional

El clima organizacional continúa siendo uno de los **principales pilares** para Grupo Muya, ya que estamos convencidos de que un entorno laboral positivo impacta directamente en el compromiso, motivación y desempeño de nuestros colaboradores.

Durante el 2025 se realizó la **evaluación anual de clima organizacional**, obteniendo un resultado general de satisfacción del **84%**.

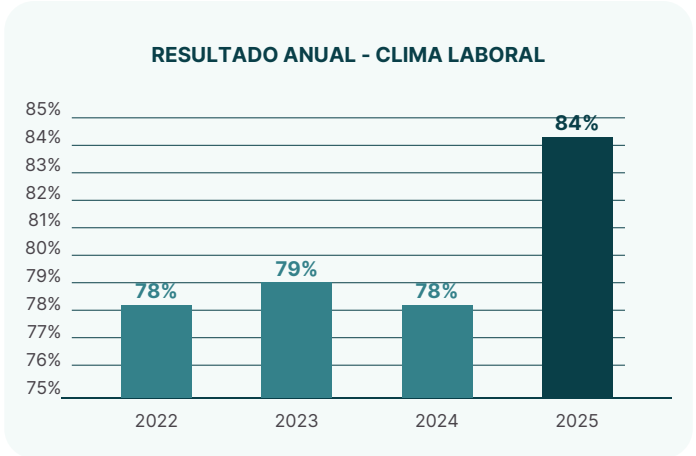
Este resultado refleja el compromiso de la organización por fortalecer la **experiencia de nuestros colaboradores** y continuar construyendo espacios de trabajo más cercanos, colaborativos y alineados a nuestros objetivos organizacionales.

Como parte de este proceso, durante el año se realizaron distintas acciones de acompañamiento, seguimiento e intervención en diversas áreas y sedes a nivel nacional, especialmente en aquellos equipos donde se identificaron oportunidades de mejora relacionadas al clima laboral y dinámica interna.

Estas intervenciones permitieron trabajar de manera más cercana con líderes y equipos, promoviendo mejoras en comunicación, integración, trabajo colaborativo y acompañamiento de gestión.

Los principales aspectos valorados por los colaboradores estuvieron relacionados con:

- Compañerismo y trabajo en equipo.
- Cercanía entre colaboradores.
- Sentido de pertenencia.
- Acompañamiento de líderes.
- Ambiente laboral.
- Comunicación interna.



"Seguimos construyendo un entorno donde las personas puedan crecer, desarrollarse y sentirse parte de la Familia Muya."

Evaluación de Desempeño

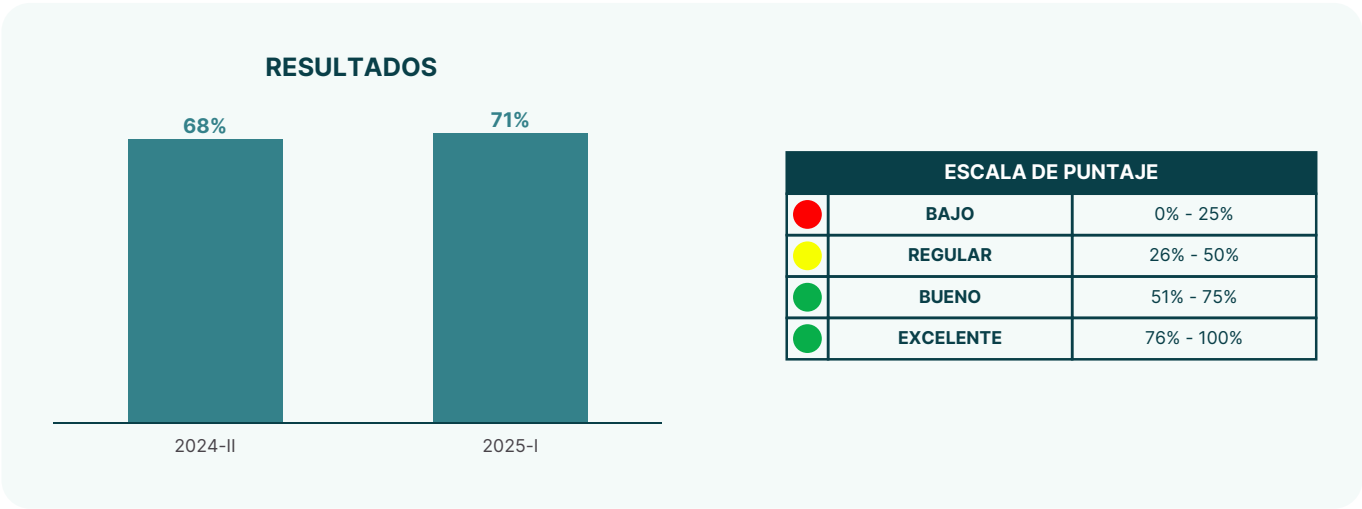
Durante el 2025 continuamos fortaleciendo el proceso de evaluación de desempeño con el objetivo de contar con **herramientas más objetivas** y alineadas a las necesidades de desarrollo de nuestros colaboradores y crecimiento de la organización.

El proceso permitió identificar fortalezas, oportunidades de mejora y generar espacios de retroalimentación orientados al desarrollo profesional y fortalecimiento de capacidades. Como resultado del **proceso de evaluación** correspondiente al 2025, se obtuvo un resultado general del **71%**.

Este resultado representó un incremento respecto al 2024 y permitió mantenernos dentro de la categoría **"BUENO"**.

Asimismo, durante el año se reforzó el **acompañamiento a líderes y jefaturas** para promover una gestión más cercana y orientada al desarrollo de equipos.

La evaluación de desempeño continúa consolidándose como una **herramienta importante** para fortalecer el crecimiento profesional, el alineamiento organizacional y la mejora continua dentro de Grupo Muya.



Integración y Reconocimiento

Durante el 2025 se realizaron diversas actividades orientadas a fortalecer la integración, motivación y sentido de pertenencia de nuestros colaboradores a nivel nacional.

Estas iniciativas permitieron **generar espacios de cercanía y convivencia** entre equipos, fortaleciendo el trabajo colaborativo y promoviendo un ambiente laboral positivo.

- Entre las principales actividades desarrolladas destacaron:
- Eventos corporativos.
- Actividades por fechas especiales.
- Reconocimientos internos.
- Integraciones por áreas y sedes.

Estamos convencidos de que reconocer el esfuerzo de nuestros colaboradores y fortalecer los espacios de integración impactan directamente en el **compromiso y motivación** de nuestros equipos.



Desafíos y Oportunidades para el 2026

El 2025 representó un año de importantes aprendizajes y crecimiento para el área de Gestión y Desarrollo Humano. Los avances obtenidos en clima organizacional, integración y desarrollo reflejan el **compromiso** de la organización por continuar fortaleciendo la experiencia de nuestros colaboradores.

Miramos hacia el 2026 con el objetivo de seguir consolidando una **cultura organizacional cercana**, fortalecer el desarrollo de **líderes** y continuar implementando **iniciativas** que acompañen el crecimiento de Grupo Muya a nivel nacional.

Nuestros principales retos estarán enfocados en:

- Continuar fortaleciendo el **clima organizacional**.
- Potenciar el desarrollo de **líderes y equipos**.
- Fortalecer procesos de **gestión del desempeño**.
- Mejorar la **experiencia del colaborador**.
- Continuar optimizando **herramientas y procesos internos**.

