



Manual de Cultura Luma

Bienvenido al Manual de Cultura de Luma Marketing. Este documento ha sido cuidadosamente elaborado para reflejar no solo quiénes somos como empresa, sino también lo que valoramos, cómo nos relacionamos con el mundo, con nuestros clientes, con nuestros socios y, principalmente, con las personas que construyen a diario la historia de nuestra organización: nuestros colaboradores. Creemos que una cultura organizacional sólida es la base de una empresa duradera y relevante, y eso es precisamente lo que queremos construir juntos.

La cultura de Luma Marketing es nuestra manera de pensar, actuar, comunicarnos, trabajar y existir como organización. Se manifiesta en los pequeños gestos del día a día, en la forma en que tomamos decisiones, cómo conducimos nuestros proyectos, cómo cuidamos nuestras relaciones internas y externas. Nuestra cultura no está en frases de impacto ni en cuadros en las paredes, sino en la práctica, en el día a día, en la forma en que cada miembro de este equipo se comporta y contribuye a un ambiente más humano, productivo y creativo.

Somos una empresa del sector de marketing, nacida del deseo de redefinir los estándares de la comunicación empresarial. Nuestro propósito va más allá de la prestación de servicios: buscamos crear conexiones verdaderas, generar un impacto positivo y desarrollar soluciones que respeten la esencia de cada cliente. Nuestros proyectos están guiados por estrategia, creatividad y propósito. Creemos que el marketing tiene el poder de impulsar transformaciones sociales, culturales y económicas. Trabajamos con inteligencia, con rendimiento, con sensibilidad y, principalmente, con personas. Valoramos el diálogo abierto, la colaboración constante y el aprendizaje continuo. Sabemos que el ambiente de trabajo debe ser un espacio de seguridad, expresión y respeto. Queremos que cada profesional se sienta parte de este movimiento, que reconozca su valor y que aquí encuentre oportunidades reales de crecimiento. Nuestra cultura está viva, en movimiento. Evoluciona con el tiempo, con las personas y con el mercado. Por eso, este manual no es un fin, sino un punto de partida para que todos los que forman parte de Luma Marketing comprendan los principios que nos guían y contribuyan al fortalecimiento de nuestra identidad.

En los próximos capítulos, encontrarás nuestras prácticas de acogida, nuestras políticas de relación, nuestro estilo de liderazgo, nuestras acciones de valorización y todos los

pilares que sostienen la cultura organizacional de Luma Marketing. Buena lectura y bienvenido a nuestra manera de ser.

La identidad visual de Luma Marketing es la representación gráfica de nuestros valores, de nuestra esencia y de la forma en que nos posicionamos en el mercado. Comunica quiénes somos sin necesidad de palabras. Es a través de los elementos visuales que reforzamos nuestra presencia, transmitimos profesionalismo, despertamos confianza y conectamos a nuestra audiencia con nuestro propósito.

Nuestros colores fueron elegidos en base a la energía que queremos transmitir. Colores vibrantes, pero sofisticados, que representan creatividad, dinamismo, innovación y acogida. La paleta cromática de Luma fue pensada para resaltar la vitalidad de las ideas, la ligereza de la comunicación y la fuerza de la presencia digital.

Nuestro logotipo es moderno y minimalista. Traduce la claridad de nuestro lenguaje, la objetividad de nuestras entregas y la elegancia de nuestro posicionamiento. La tipografía utilizada refleja nuestro tono de voz: directo, accesible, amigable y confiado. La iconografía complementa la marca con ligereza y versatilidad, funcionando bien tanto en ambientes digitales como físicos.

Todos los materiales de comunicación de la empresa –presentaciones, propuestas, redes sociales, campañas, documentos internos, señalización y productos institucionales– deben respetar las directrices de la identidad visual descritas en nuestro brandbook. Esto garantiza consistencia y refuerza la percepción de marca en todos los puntos de contacto con el público.

Cuidar la identidad visual de Luma Marketing es cuidar nuestra imagen como organización. Es responsabilidad de todos los colaboradores conocer y aplicar correctamente los elementos visuales de la marca, así como contribuir al mantenimiento del estándar estético que nos diferencia en el mercado.

Más que una estética, la identidad visual de Luma es una extensión de nuestra cultura. Es la forma en que materializamos nuestra personalidad, transmitimos nuestros valores y creamos conexiones con el mundo.

Onboarding

La llegada de un nuevo colaborador a Luma Marketing siempre es motivo de celebración. Para nosotros, cada persona que se une al equipo trae consigo nuevas ideas, experiencias y visiones de mundo que enriquecen nuestra cultura y fortalecen nuestro propósito colectivo. Por eso, el proceso de onboarding se trata con mucha atención, cuidado y cariño.

Nuestro objetivo con el onboarding es proporcionar una integración acogedora, eficiente y significativa. Más que presentar flujos y rutinas operacionales, buscamos transmitir la esencia de Luma: nuestros valores, nuestros principios, nuestra forma de pensar y actuar. Queremos que cada persona que llegue aquí se sienta verdaderamente parte de nuestra historia desde el primer día.

El proceso de acogida comienza incluso antes del primer día oficial de trabajo. Desde la

confirmación de la contratación, el nuevo colaborador recibe materiales institucionales, un kit de bienvenida y un cronograma con los primeros pasos de su trayectoria. En los primeros días, es acompañado por un padrino o madrina –un colega experimentado que lo ayudará en su adaptación, responderá sus dudas y facilitará la integración con el equipo.

Durante la primera semana, promovemos encuentros con líderes, capacitaciones introductorias y momentos de integración con diferentes áreas de la empresa. El nuevo colaborador es presentado a las herramientas, metodologías y plataformas que utilizamos, además de recibir acceso al Manual de Cultura, a nuestra guía de procesos y a los canales de comunicación interna.

La acogida también incluye momentos informales, como cafés de integración, almuerzos en grupo y espacios de intercambio que promueven la conexión entre las personas. Queremos que todos se sientan vistos, escuchados y valorados desde el inicio. Sabemos que una buena experiencia de entrada impacta directamente en la motivación, el compromiso y el desempeño a largo plazo. Por eso, nos ocupamos de que el onboarding en Luma sea ligero, fluido e inspirador –una verdadera puerta de entrada para una trayectoria de crecimiento, aprendizaje y sentido de pertenencia.

Dinámica de Trabajo y Cultura de Innovación

En Luma Marketing, creemos que la innovación es una construcción colectiva y continua. No está limitada solo a las áreas de creación o tecnología: puede surgir de cualquier lugar, de cualquier persona, en cualquier momento. Por eso, fomentamos una cultura en la que nuevas ideas son bienvenidas, probadas y mejoradas de forma colaborativa.

Nuestro compromiso con la innovación está directamente ligado al deseo de evolucionar, mejorar procesos, crear soluciones diferenciadas y generar valor real para nuestros clientes y para nuestro equipo. Valoramos a las personas inquietas, creativas, investigadoras y que tienen el coraje de proponer lo nuevo, incluso cuando eso significa salir de la zona de confort.

Los proyectos especiales son una forma práctica de vivir esta cultura. Pueden ser iniciativas internas, campañas experimentales, productos propios, mejoras en procesos o incluso acciones dirigidas a la comunidad. Toda y cualquier propuesta puede ser sometida al comité de innovación de Luma, compuesto por representantes de diferentes áreas. Este comité evalúa, orienta y apoya la viabilidad de la implementación de los proyectos.

Además, promovemos momentos dedicados a la creatividad, como hackatones internos, encuentros de co-creación, brainstorms estructurados y semanas temáticas de innovación. Estos espacios no solo tienen como objetivo generar ideas, sino también

fortalecer el espíritu de colaboración, estimular la escucha activa e impulsar el pensamiento estratégico.

Luma también fomenta el desarrollo de nuevos formatos de trabajo, metodologías, servicios y productos. Si tienes una propuesta de mejora o una idea que puede beneficiar a la empresa, al cliente o a la sociedad, queremos escuchar. Nuestra cultura está hecha por quienes tienen voz y protagonismo.

Para nosotros, innovar es más que seguir tendencias: es anticipar movimientos, provocar reflexiones, crear soluciones que tengan sentido y transformar desafíos en oportunidades. Es esta mentalidad la que queremos cultivar, todos los días, en cada rincón de Luma Marketing.

Luma Marketing reconoce que la salud mental es una parte esencial de la vida de cualquier persona y, por ello, debe ser cuidada con responsabilidad, empatía y prioridad. Creemos que un ambiente de trabajo saludable va mucho más allá de metas y entregas. Es un espacio donde las personas se sienten respetadas, acogidas y seguras para expresar sus emociones, opiniones y vulnerabilidades.

Cuidar de la salud mental es un compromiso colectivo, que involucra a líderes y colaboradores en acciones cotidianas de escucha, apoyo y equilibrio. Por eso, implementamos prácticas e iniciativas que buscan promover el bienestar físico, emocional y social de todos los que forman parte de nuestro equipo. Entre nuestras acciones están los momentos de pausa consciente, políticas de jornada equilibrada, incentivo a la gestión del tiempo y a la organización personal, así como canales de acogida individual. Sabemos que productividad no significa agotamiento y que grandes ideas solo florecen en ambientes humanos, ligeros y confiables.

Luma también estimula la autonomía para que cada persona pueda organizar sus tareas con más libertad, respetando sus propios límites y ciclos de energía. Fomentamos que los líderes estén siempre disponibles para escuchar, orientar y apoyar, sin juicios ni exigencias excesivas. Valoramos una cultura de cuidado, amabilidad y respeto mutuo. Además, estamos constantemente abiertos a sugerencias que mejoren nuestro ambiente de trabajo y promuevan más calidad de vida. Programas internos de bienestar, acciones de ocio, dinámicas de relajación, círculos de conversación y campañas de concientización sobre salud mental forman parte de nuestra rutina y serán ampliadas según las necesidades del equipo.

Para nosotros, la calidad de vida es un valor innegociable. Y cuando una persona está bien, todo el equipo crece junto. Por eso, seguimos firmes en el propósito de construir una empresa donde las personas puedan desarrollarse profesionalmente sin renunciar al equilibrio personal y a la salud emocional.

Crecimiento y Feedback

En Luma Marketing, creemos que el crecimiento solo ocurre sobre la base del diálogo

abierto y el reconocimiento genuino. Por eso, adoptamos una cultura de feedback constante y estructurada, que promueve el desarrollo individual, fortalece los lazos entre equipos e impulsa la excelencia en todo lo que hacemos.

El feedback es una herramienta esencial en nuestro camino. Debe ser frecuente, constructivo y respetuoso. Entendemos que el feedback no es una crítica, sino una oportunidad de aprendizaje y alineación. Por eso, promovemos espacios seguros donde todos puedan expresarse con empatía, escuchar con atención y reflexionar sobre puntos de mejora y valorización.

Animamos a que líderes y colaboradores mantengan conversaciones regulares, con escucha activa, foco en soluciones y estímulo al crecimiento profesional. También fomentamos el feedback entre pares, pues creemos que la colaboración y la transparencia son esenciales para el fortalecimiento del equipo.

Además, valoramos el reconocimiento como una práctica cotidiana y significativa. Celebramos logros, actitudes ejemplares, entregas bien hechas y contribuciones que impactan positivamente nuestro entorno. El reconocimiento puede darse de diversas formas: verbalmente, en reuniones, a través de mensajes internos, premios simbólicos o acciones institucionales de valorización.

En Luma, nadie necesita esperar fechas formales para reconocer a alguien. Toda iniciativa espontánea que valore el esfuerzo del otro es bienvenida y forma parte de nuestra cultura de incentivo y motivación.

Programas internos como “Destacado del Mes”, “Actitud que Inspira” y “Aplausos Colectivos” son iniciativas que refuerzan nuestro compromiso con el reconocimiento continuo. Tienen como objetivo no solo premiar, sino inspirar y multiplicar buenas prácticas dentro de la organización.

Creemos que un ambiente donde hay intercambio sincero de feedback y valorización de las personas se vuelve más humano, más productivo y más potente. Y es precisamente ese tipo de ambiente el que queremos construir juntos, todos los días, en Luma Marketing.

Luma como Persona

Si Luma Marketing fuera una persona, sería aquella que ilumina ambientes, escucha con atención, habla con inteligencia y actúa con propósito. Una persona carismática, acogedora y, al mismo tiempo, estratégica e inquieta. Luma es esa presencia que inspira, que crea puentes, que resuelve problemas con ligereza y que transforma desafíos en oportunidades con naturalidad.

Luma es joven, pero madura. Moderna, sin ser superficial. Profunda, sin ser pesada. Siempre está en busca de nuevas ideas, tendencias y caminos, pero no se desconecta de su esencia: comunicar con verdad, construir con propósito, transformar con creatividad. En el día a día, Luma es esa colega que coopera, comparte conocimiento, motiva al equipo y valora cada entrega. Es firme cuando es necesario, pero nunca irrespetuosa.

Tiene actitud, pero sabe escuchar. Es profesional, sin perder el calor humano. Es apasionada por lo que hace, y eso se refleja en todo lo que entrega. En el mercado, Luma se posiciona con seguridad, con presencia destacada y con un lenguaje accesible. Es referencia por su autenticidad, por su manera clara de comunicarse y por la consistencia entre discurso y práctica. Le gusta crear conexiones verdaderas con sus clientes y socios, mostrando que el marketing puede –y debe– ser más humano.

Al adoptar esta persona como guía, conseguimos alinear nuestro tono de voz, nuestro estilo de atención, nuestra postura interna y nuestra imagen institucional. Esta construcción simbólica es una brújula para todas nuestras decisiones, acciones y relaciones. Al fin y al cabo, la cultura organizacional también tiene que ver con identidad, y la identidad se expresa en la forma de ser. Ser Luma es ser colaborativo, estratégico, creativo e inspirador. Es llevar el brillo de las ideas al mundo, con conciencia, con cuidado y con coraje. Esa es nuestra esencia, y eso es lo que queremos reforzar en cada paso de nuestra trayectoria.