



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

LA EXCELENCIA Y LA CONFIABILIDAD DE LA MARCA

@camaraaburrasur



**CUANDO
ENTENDEMOS
LA CULTURA
ENFOCAMOS
LA ESTRATEGIA**

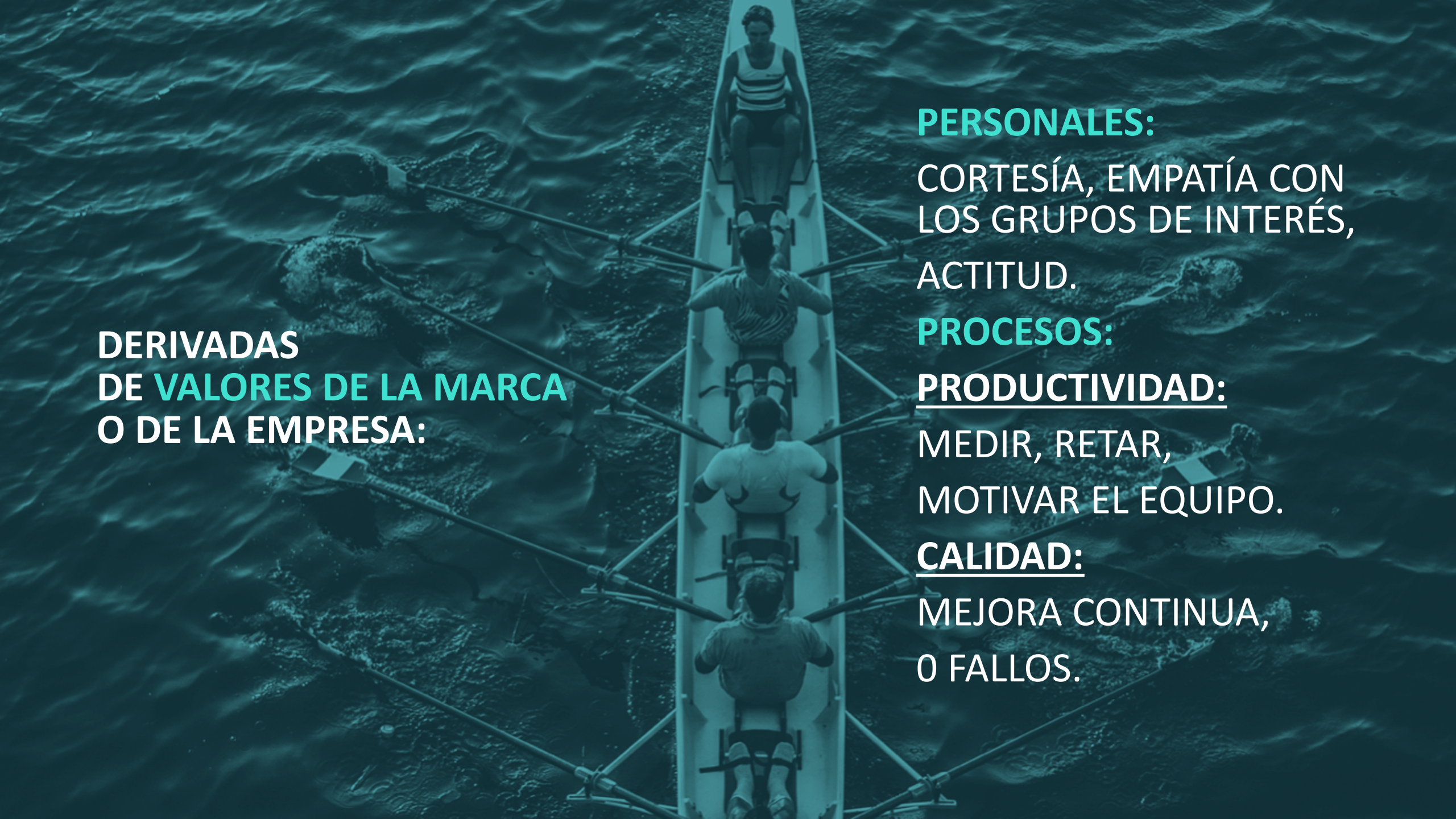


COMPORTAMIENTOS DE EXCELENCIA

LOS COMPORTAMIENTOS SE VUELVEN
HÁBITOS, LUEGO EN **COSTUMBRES**
Y DESPUÉS EN **CULTURA**.

¿QUÉ HÁBITOS Y COSTUMBRES
TENEMOS HOY?

HÁBITOS DE EXCELENCIA (FRECUENTES)

An aerial, top-down view of a rowing team in a scull on a body of water with small, choppy waves. The team consists of five rowers, with a coxswain at the stern. They are all wearing light-colored athletic gear. The oars are visible, dipping into the water. The overall color palette is a monochromatic teal or cyan.

DERIVADAS
DE VALORES DE LA MARCA
O DE LA EMPRESA:

PERSONALES:

CORTESÍA, EMPATÍA CON
LOS GRUPOS DE INTERÉS,
ACTITUD.

PROCESOS:

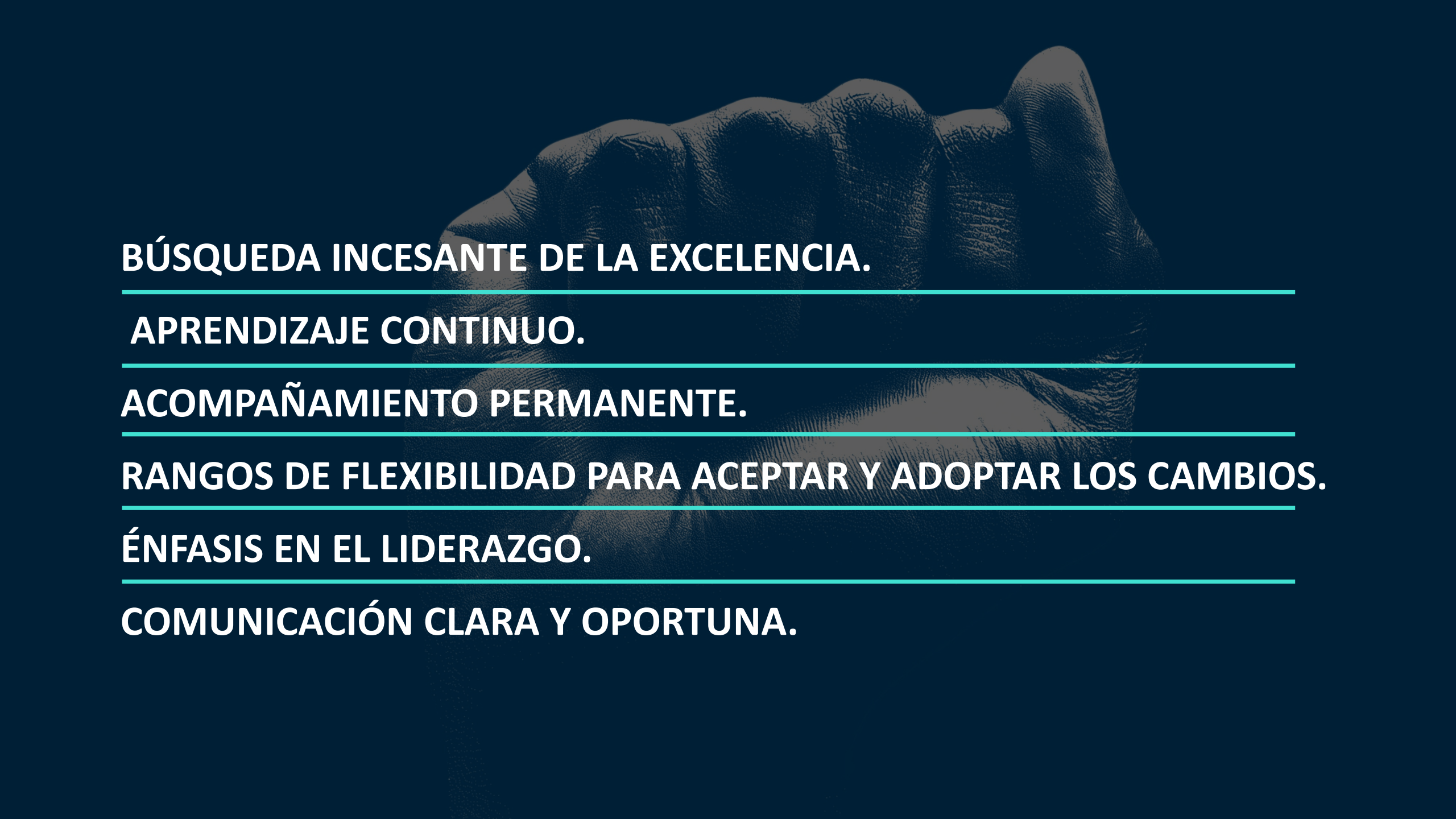
PRODUCTIVIDAD:

MEDIR, RETAR,
MOTIVAR EL EQUIPO.

CALIDAD:

MEJORA CONTINUA,
O FALLOS.

**COSTUMBRES
DE EXCELENCIA
(ADQUIRIDAS,
O INSTAURADAS)**



BÚSQUEDA INCESANTE DE LA EXCELENCIA.

APRENDIZAJE CONTINUO.

ACOMPañAMIENTO PERMANENTE.

RANGOS DE FLEXIBILIDAD PARA ACEPTAR Y ADOPTAR LOS CAMBIOS.

ÉNFASIS EN EL LIDERAZGO.

COMUNICACIÓN CLARA Y OPORTUNA.

LAS BUENAS Y MALAS PRÁCTICAS
AFFECTAN LOS PROCESOS DE LA MARCA.

EJERCICIO



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

CONSTRUYE UN ESQUEMA DE COMPORTAMIENTOS, HÁBITOS O COSTUMBRES.

IDENTIFIQUE LAS CAUSAS QUE
AFECTAN LA MARCA DE MANERA
POSITIVA O NEGATIVA.



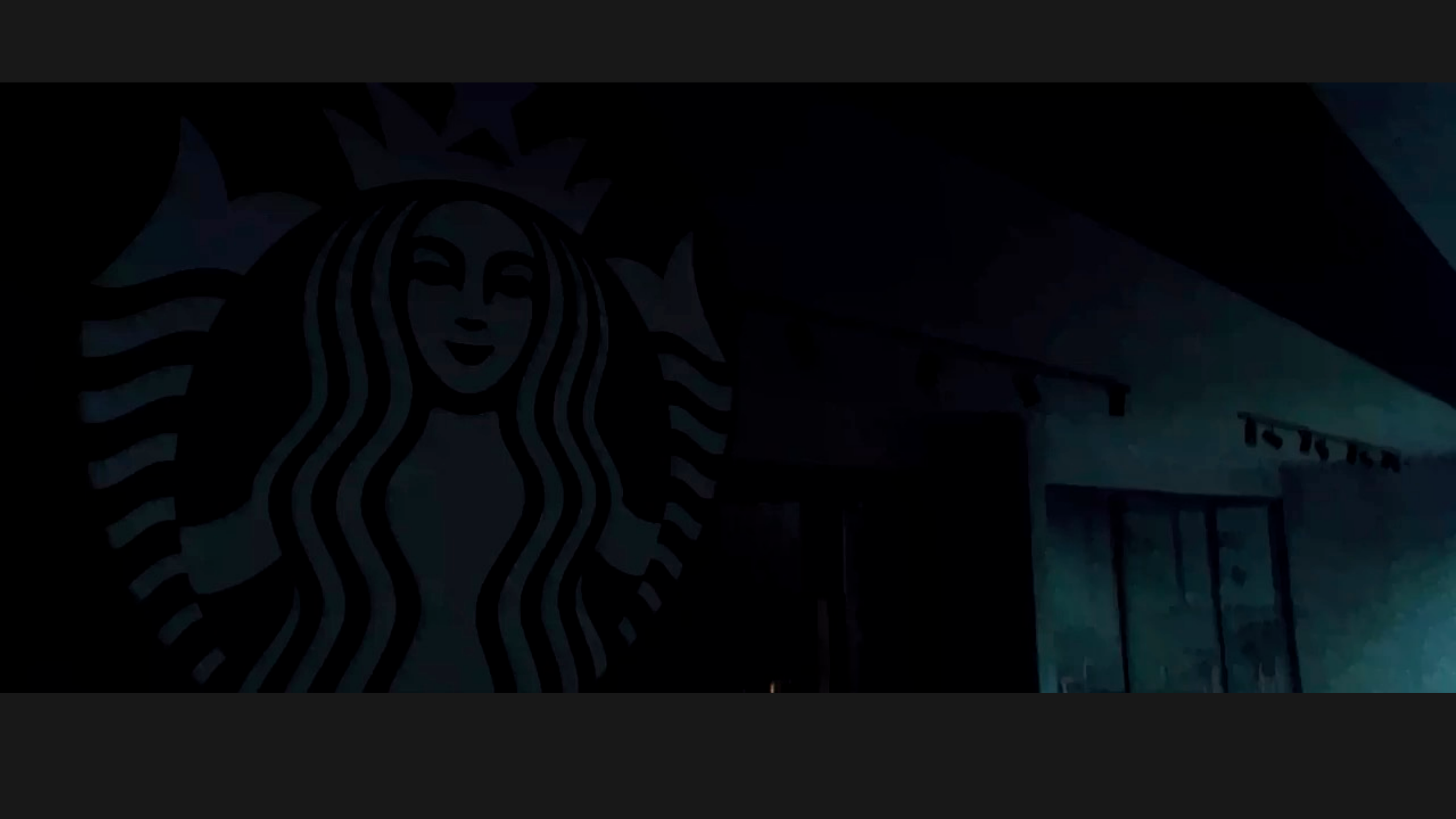
CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

ENDOBRANDING

GESTIONAR LA MARCA
DESDE ADENTRO.



NO SE ACEPTA ALGO
QUE NO SE CONOCE,
SI NO LO HACES TUYO
SI NO TE IDENTIFICAS
Y SI NO TE VES REFLEJADO EN ELLO.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

ENDOBRANDING

FOMENTA LA LEALTAD DEL COLABORADOR

AUMENTA LA PRODUCTIVIDAD Y MEJORA LA CALIDAD

MEJORA LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE INTERNO

EN RESUMEN, LE APORTA A LA EXCELENCIA



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

CONDICIONES Y COMPORTAMIENTOS:

CONDICIONES:

LA EMPRESA

COMPORTAMIENTOS:

LAS PERSONAS

FALLO ORGANIZACIONAL Y FALLO PERSONAL.

¿CUÁL EJERCE INFLUENCIA
SOBRE EL OTRO?



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

SIN MARCA
NO HAY
COMPROMISO.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

PILARES DE LA CONFIANZA

CONFIABILIDAD

- ACUERDOS DE EQUIPO
- COMUNICACIONES SINCERAS

EMPATÍA

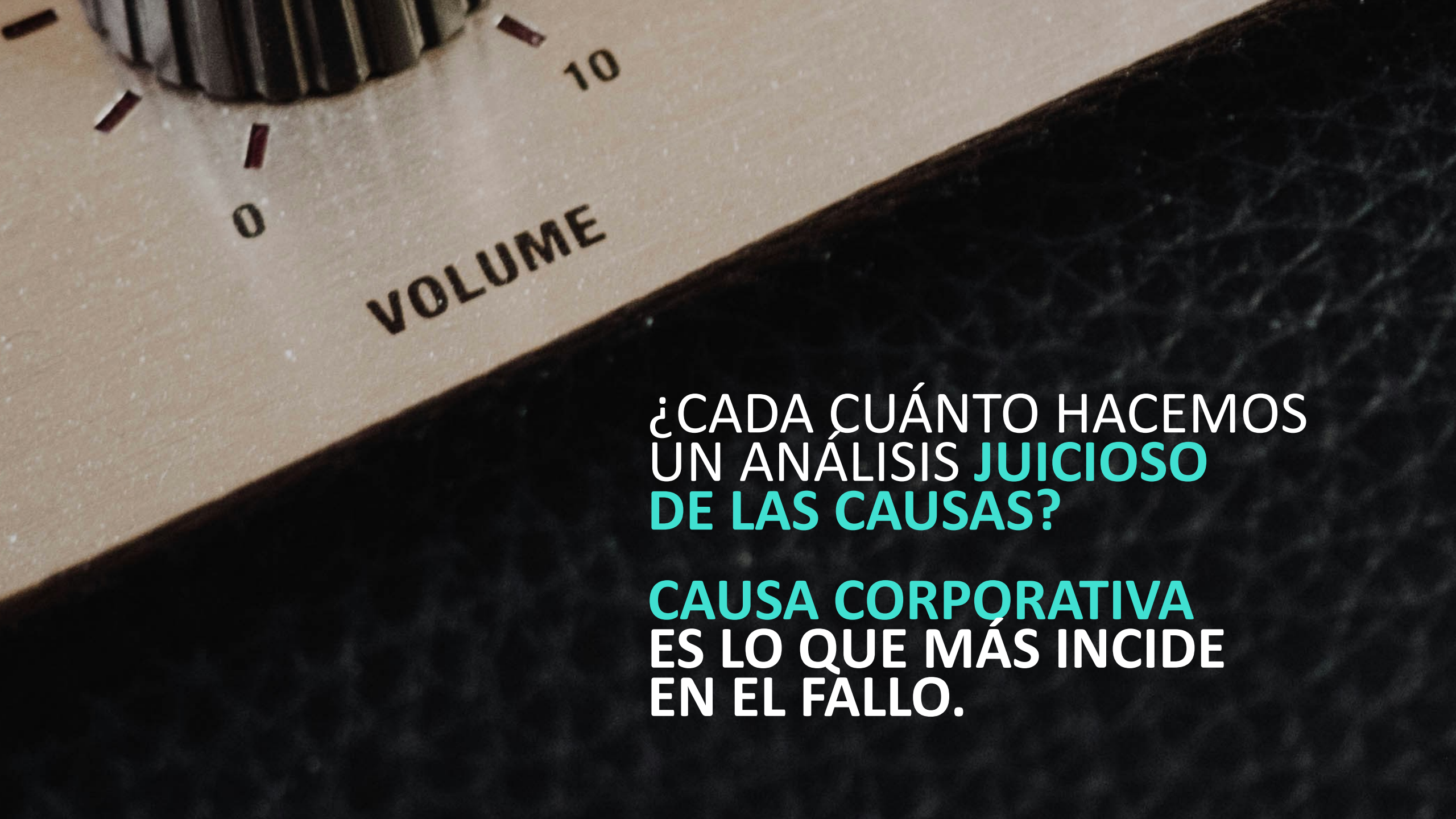
- REUNIÓN DE PUNTOS DE VISTA
- INVOLUCRAR AL EQUIPO EN LOS PROCESOS DE TOMA DE DECISIONES

AUTENTICIDAD

- COMPARTIR ABIERTAMENTE LAS IDEAS Y TRABAJOS EN PROGRESO
- COMPARTIENDO DECISIONES (Hard decisions) Y COMPENSACIONES ABIERTAMENTE

LÓGICA

- HABLAR CON CLARIDAD
- ATERRIZAR LAS EXPECTATIVAS (PROCESOS)



VOLUME

¿CADA CUÁNTO HACEMOS
UN ANÁLISIS **JUICIOSO**
DE LAS CAUSAS?

CAUSA CORPORATIVA
ES LO QUE MÁS INCIDE
EN EL FALLO.

CAUSAS QUE LIMITAN LA EXCELENCIA



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

ASPECTOS MULTICAUSALES:

FALTA DE PROCEDIMIENTOS CLAROS.

FALTA DE CLARIDAD EN LA COMUNICACIÓN.

LIDERAZGO INVISIBLE.

OMISIÓN DEL RIESGO (CONDICIÓN INSEGURA).



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

**FALTA DE CAPACITACIONES
Y ENTRENAMIENTOS EFECTIVOS (FORMAS).**

**QUE CONTINÚEN PRÁCTICAS POR DEBAJO
DEL NIVEL REQUERIDO.**

FALTA DE ESTÁNDARES Y SU MEDICIÓN.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

**BAJA CALIDAD DE SUPERVISIÓN
Y DE LAS REVISIONES.**

NO SE ASEGURAR EL GEMBA.

BAJA PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO.

FALTA DE COMUNICACIÓN ENTRE ÁREAS.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

**FALTA DE ADHERENCIA Y CONEXIÓN
CON EL PROPÓSITO DE LA MARCA.
(VISIÓN COMPARTIDA).**

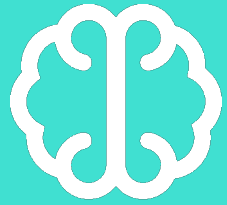
**DESCONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS
POR PARTE DEL PERSONAL,
(NO SER CONSCIENTES DE LO QUE SE ESTÁ
PRODUCIENDO Y SU IMPACTO).**



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

HERENCIA DE HÁBITOS
(INSTAURADOS POR LOS SIGLOS DE LOS
SIGLOS, MALAS PRÁCTICAS).

AUTOSUFICIENCIA DE LOS LÍDERES
(NO ESCUCHAR IDEAS O PROPUESTAS,
PÉRDIDA DE PODER O AUTORIDAD).



CONFIABILIDAD
DE LA MARCA.



ELEMENTOS

COMPROMISO GERENCIAL: PROPÓSITO · NORMAS

CONFIABILIDAD HUMANA

CONFIABILIDAD DE LOS PROCESOS

MEJORA CONTINUA

INNOVACIÓN



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

PRO PÓSITO



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

PROPÓSITO DE LA EXCELENCIA: MENTALIDAD DE MEJORA FALLAR MENOS

EJERCICIO

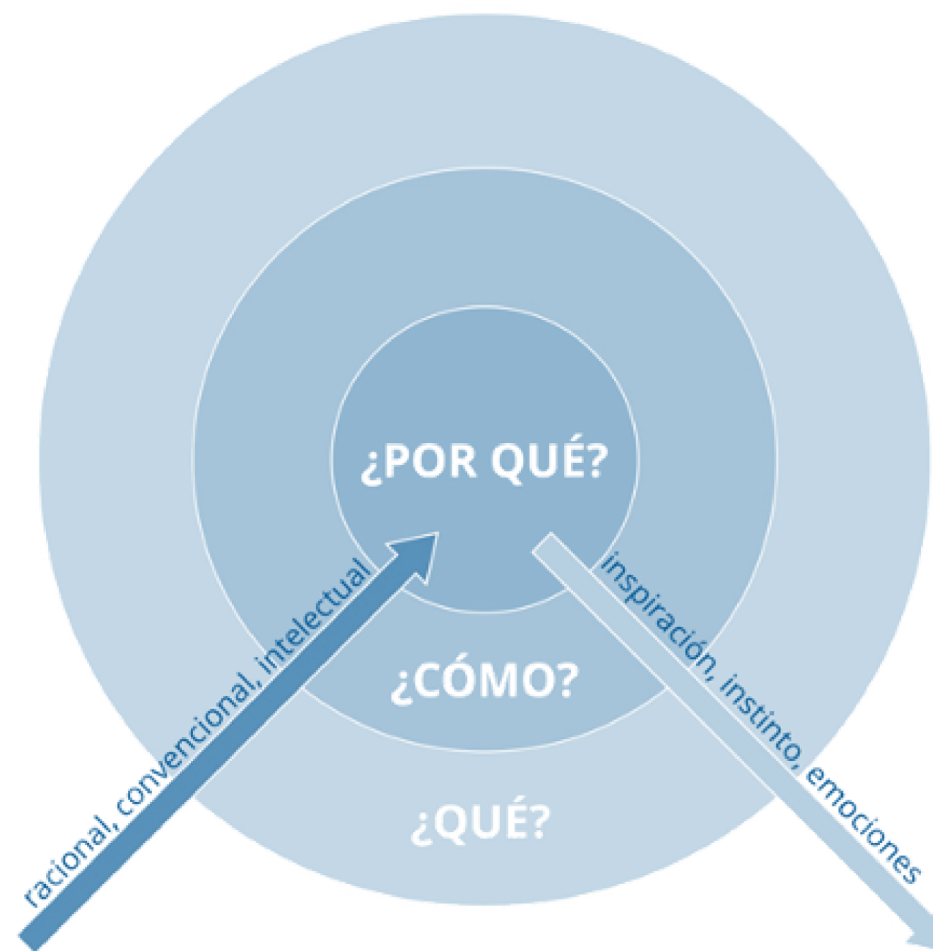
¿QUÉ, CÓMO, POR QUÉ?

¿CÓMO SE **VIVE AL INTERIOR** POR LAS
PERSONAS Y COMO SE ADAPTA A LOS
PROCESOS DEL DÍA A DÍA?



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

CÍRCULO DORADO





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

TAN SOLO AL 10%
DE LAS MARCAS
COLOMBIANAS
SE LES RECONOCE
UN PROPÓSITO.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



“MEJORAR LA VIDA DE LOS CONSUMIDORES
HOY Y EN EL FUTURO”



Grupo
nutresa

“CONSTRUIR UN MUNDO MEJOR DONDE
EL DESARROLLO SEA PARA TODOS”



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

MEJORA INNOVACIÓN



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

¿CÓMO VIVIR LA EXCELENCIA EN LA MARCA?



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

ME MO RIA

- 1) CODIFICACIÓN
- 2) ALMACENAJE
- 3) EVOCACIÓN

EXPERIENCIA

EL CEREBRO **VALORA**
EL PICO EMOCIONAL
MÁS INTENSO.

HABITUALMENTE SE **OMITEN**
ELEMENTOS DEL RECUERDO.

CASI NUNCA **SE RECUERDA**
LA SECUENCIA REAL
DE LOS ACONTECIMIENTOS.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Conjunto de estímulos

Generar valor

EXPERIENCIA DE MARCA MEMORABLE

Merecer ser recordado



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

EXCELENCIA PERDURABLE



**EXPERIENCIA DE MARCA
MEMORABLE**



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

ASÍ MISMO,
EL MODELO
DE EXCELENCIA
APALANCA A LA
MARCA.



DX DE CONFIABILIDAD DE MARCA



¡GRACIAS!

Contacto Cámara de Comercio Aburrá Sur

Lina María Sierra González

Asesora Empresarial

Teléfono 4442344 ext. 1360

Correo promotor4@ccas.org.co



**CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR**

camaraaburrasur.com

[f](#) [@](#) [t](#) [v](#) [@camaraaburrasur](#)