



Culture of Excellence®

Conectar los puntos con nuestra misión y valores

Transformar la percepción de la edad es la esencia de todo lo que hacemos.



Somos Transforming Age.

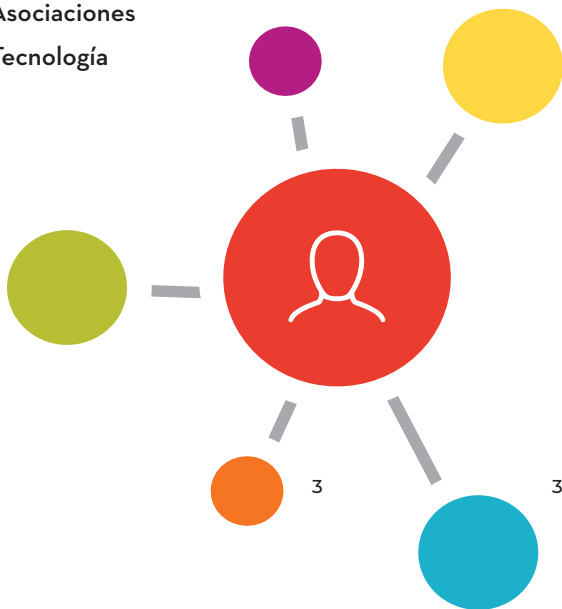
La red de filiales de Transforming Age se esfuerza por proporcionar un enfoque holístico e integrado para que aquellos a quienes servimos tengan éxito en su viaje de envejecimiento. Atendemos a un cliente a la vez a través de los productos y servicios que ofrecen nuestras esferas de misión.



Las 5 esferas de nuestra misión

El logotipo de Transforming Age representa nuestra misión sin fines de lucro, con nuestras cinco esferas de misión y cada cliente en el centro, conectándonos a todos.

- Vivienda
- Servicios comunitarios
- Filantropía
- Asociaciones
- Tecnología




Cultura de Excelencia

La **cultura** es la recopilación de creencias, valores, normas y comportamientos compartidos que caracterizan y ayudan a definir a un grupo de personas.

La **excelencia** significa esforzarse por ser los mejores. También significa mejorar y aprender con el tiempo con mejores resultados.

Uniando los puntos con COE

- La Cultura de Excelencia (Culture of Excellence, COE) une los puntos con nuestra misión, valores y objetivos.
- Todos y cada uno de nosotros contribuye a nuestra misión y a nuestros objetivos al ofrecer excelencia y demostrar nuestros valores.



“Con tu sonrisa **haces la vida más hermosa.**”

– Thich Nhat Hanh



Nuestra misión

Creamos posibilidades ilimitadas para mejorar la vida de los adultos mayores mediante la integración de vivienda, servicios comunitarios, tecnología, filantropía y asociaciones. Somos Transforming Age.

- Al crear posibilidades ilimitadas para nuestros clientes, cada uno de nosotros crea posibilidades ilimitadas para influir en nuestro equipo.
- Elegimos ser una fuerza positiva en el trabajo y en nuestro equipo, apoyarnos mutuamente y hacer nuestro mejor trabajo cada día y con cada interacción.



Nuestros valores

Al crear una gran experiencia para los miembros de nuestro equipo o para nuestros residentes/clientes, tenemos la oportunidad de experimentar nuestros valores. Cómo saludamos a las personas, cómo cuidamos y animamos a las personas, cómo hacemos lo correcto, todos los días.

Integridad

- Actuamos con honestidad y hacemos lo correcto.
- Somos dedicados y veraces.
- Trabajamos arduamente para ganarnos la confianza y demostrar que somos confiables.

Trabajo en equipo

- Trabajamos juntos y nos apoyamos mutuamente.
- Valoramos la contribución de cada miembro del equipo.
- Lideramos con el ejemplo para servir a nuestros residentes y clientes.

Respeto

- Honramos y aceptamos el valor de cada persona.
- Reconocemos y apreciamos la diversidad de nuestro equipo, nuestros residentes y nuestros clientes.

Gracia

- Demostramos amabilidad, empatía y compasión a todas las personas.
- Celebramos y aceptamos las diferencias entre nosotros.
- Nos preocupamos por nuestro equipo y por aquellos a quienes atendemos.

Diversión

- Nos divertimos.
- Aportamos alegría a nuestro trabajo, a nuestro equipo, a nuestros residentes y a nuestros clientes.
- Sabemos que una actitud positiva contribuye a la excelencia.

Innovación

- Identificamos oportunidades para mejorar cada día.
- Compartimos ideas para mejorar la forma en que operamos.
- Trabajamos juntos para crear nuevas soluciones.

Responsabilidad

- Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones.
- Le informamos a nuestro supervisor si cometemos un error para que sea posible solucionarlo rápidamente.
- Mantenemos altos estándares.

“He aprendido que las personas olvidarán lo que dijiste, olvidarán lo que hiciste, pero nunca olvidarán **cómo los hiciste sentir**”.

- Maya Angelou



Nuestros objetivos estratégicos

Cada día, todos contribuimos a nuestros objetivos estratégicos. Las formas en las que estos objetivos aparecen en su trabajo varían según su función, pero todos son oportunidades para cumplir con nuestra misión y lograr estos objetivos.

- **Ser el líder** en servicios para adultos mayores y ancianos. Lideramos con el ejemplo a través de la Cultura de la excelencia.
- **Crecer e innovar**; reinvertir fondos en nuevos programas e iniciativas para expandir nuestra misión. Somos curiosos y ágiles.
- **Ser excepcionales**. Brindar soluciones excepcionales, asequibles y accesibles de servicios para personas de la tercera edad. Resolvemos problemas y creamos posibilidades.
- **Ser el empleador preferido** y vivir nuestra Cultura de Excelencia. Tenemos altos estándares para las personas, los productos y los procesos.
- **Ser una organización impulsada por los datos y el conocimiento**. Estamos orientados a los resultados y utilizamos los datos para tomar decisiones rápidamente.
- **Maximizar nuestro triple resultado final**: impacto como organización sin fines de lucro, sostenibilidad ambiental, operaciones eficientes.





“A nadie le importa
cuánto sabes hasta
que saben **cuánto
te importa**”.

- Theodore Roosevelt

“Las grandes cosas en los negocios nunca las hace una sola persona, **las hace un equipo de personas**”.

- Steve Jobs



Todos somos un equipo

Nuestro tiempo, esfuerzo, energía y actitud son importantes para la Cultura de Excelencia, y todos somos parte de un equipo de Transforming Age, creando posibilidades ilimitadas para nuestros residentes/clientes. Cada día, usted forma parte de un movimiento para mejorar las vidas de las personas a las que servimos. Todos somos parte de un equipo y creemos en el liderazgo de servicio.



Excelente servicio

Estamos dedicados a la excelencia al cuidar a nuestros residentes o clientes, así como en el cuidado de nuestros compañeros de equipo. Estos estándares describen los comportamientos y las acciones que esperamos de los demás.

Cómo dejamos una excelente impresión:

- Tratamos a todos con amabilidad, compasión y respeto.
- Somos conscientes de nuestro entorno; saludamos a las personas que nos rodean y nos enfocamos en la persona que está frente a nosotros.
- Nos comunicamos de manera profesional y acogedora.
- Seguimos los estándares esperados de higiene y vestimenta.
- No utilizamos dispositivos electrónicos para uso personal, excepto en los descansos.
- Limitamos el uso de dispositivos móviles en presencia de otros.
- Mantenemos las conversaciones profesionales y en el volumen adecuado.
- Atendemos y reconfortamos a los residentes o clientes como si estuvieran en su hogar.

Cómo trabajamos con una mentalidad de propietario:

- Asumimos la responsabilidad de obtener resultados excelentes y estamos facultados para tomar decisiones que nos llevarán a obtenerlos.
- Nos apasiona demostrar nuestros valores y marcar la diferencia.
- Estamos comprometidos con el éxito de nuestra misión, nuestro equipo y nuestros residentes/clientes.

Cómo brindamos una experiencia excelente:

- Cuando se le plantea una pregunta o inquietud, proporcionamos soluciones a los residentes, clientes o miembros del equipo.
- Le preguntamos con cuidado y compasión: “¿Hay algo más que pueda hacer por usted?” antes de finalizar una conversación.
- Cuando se le piden instrucciones, escoltamos al cliente o encontramos a alguien que pueda hacerlo.
- Nos hacemos cargo de las preguntas o inquietudes mediante el uso de la sigla **H.E.A.R.**:

H

Escuchar el problema (Hear). Escuchamos atentamente para asegurarnos de que comprendemos la pregunta o inquietud.

E

Empatizar. Le hacemos saber a la persona que comprendemos su punto de vista y cómo se siente.

A

Disculparse (Apologize). Le pedimos disculpas por el problema y por cualquier inconveniente que pueda haberle causado.

R

Resolver. Hacemos todo lo posible para resolver el problema o encontrar a alguien que pueda resolverlo.



Liderazgo de excelencia

Demostramos excelencia como equipo, al hacer nuestro mejor trabajo con una actitud positiva y optimista. Tenemos altos estándares, y estos comportamientos y acciones ilustran lo que queremos de todos los miembros del equipo.

Cómo lideramos con el ejemplo:

- Todos somos líderes y hacemos lo correcto. Nos servimos unos a otros.
- Aceptamos la diversidad, la equidad y la inclusión, y respetamos las diferencias culturales.
- Nos preocupamos y apoyamos a todos los miembros del equipo.
- Hablamos cuando vemos la oportunidad de mejorar.
- Contribuimos activamente a un entorno de trabajo positivo y saludable, especialmente en momentos de estrés.
- Nos responsabilizamos a nosotros mismos y a los demás.
- Nos aseguramos de que gane la mejor idea, no el rango en la organización.
- Cuando se toma una decisión, nos comprometemos con ella y avanzamos.
- Resolvemos los conflictos de manera rápida y profesional.
- Les damos la bienvenida a los nuevos miembros del equipo.

Cómo logramos los resultados:

- Aceptamos la responsabilidad de nuestras acciones y los resultados.
- Hacemos todo lo posible y tenemos una actitud positiva.
- Hacemos nuestro trabajo correcta y rápidamente, la primera vez.
- Hacemos nuestro trabajo de manera precisa y exhaustiva, cumplimos plenamente con las responsabilidades dentro de nuestra descripción de trabajo.
- Producimos resultados de la más alta calidad y los mejores resultados. Logramos el máximo impacto a través de nuestro trabajo.

- Tenemos tendencia a la acción; no postergamos las cosas.
- Anticipamos necesidades y problemas, y consideramos una variedad de resultados tanto realistas como inesperados.
- Practicamos la frugalidad y minimizamos los gastos. No desperdiciamos.
- Siempre nos esforzamos por alcanzar el superávit financiero porque si no hay margen, no hay misión. Cada filial debe ser financieramente sostenible a largo plazo para cumplir eficazmente con el impacto de la misión.
- Mejoramos continuamente nuestras habilidades profesionales y personales.
- Progresamos todos los días. El progreso se acumula.
- Administramos cuidadosamente nuestras reuniones para minimizar el tiempo que no estamos atendiendo directamente a nuestros residentes o clientes.
- Mantenemos las cosas simples.

Cómo proporcionamos una excelente comunicación:

- Nos comunicamos cuando un trabajo está bien hecho.
- Compartimos nuestra gratitud con los miembros del equipo.
- Somos transparentes. Agradecemos el debate abierto, especialmente cuando no estamos de acuerdo.
- Cuando no estamos de acuerdo, lo analizamos directamente con las personas involucradas.
- Cumplimos con la confidencialidad y utilizamos nuestro mejor criterio al tomar notas, registrar, documentar o analizar información de los residentes/clientes o miembros del equipo.
- No chismecemos.
- Hablamos en un tono profesional; no levantamos nuestra voz a menos que sea por motivos de seguridad.
- Comunicamos concisamente las 6 preguntas abiertas (quién, qué, cuándo, por qué, dónde y cómo).
- Respondemos a todos los correos electrónicos, correos de voz u otros mensajes dentro de las 24 horas, siempre que sea posible.

Excelente seguridad

Demostramos una excelente seguridad para nuestros residentes o clientes, nuestra comunidad, nosotros mismos y nuestros compañeros de equipo. Estos estándares son obligatorios para todos los miembros del equipo.

De qué manera promovemos una excelente seguridad:

- Informamos y abordamos condiciones, acciones o sistemas inseguros para hacer que el entorno de trabajo sea seguro para todos.
- Nos mantenemos actualizados sobre el uso de equipos de seguridad para nuestras tareas asignadas y les ayudamos a los residentes/clientes a utilizarlos.
- Les recordamos los procedimientos de seguridad a los miembros del equipo y a los residentes/clientes.
- Participamos activamente en simulacros y capacitaciones.
- Seguimos todas las pautas y políticas relacionadas con el uso de computadoras de trabajo y todos los sistemas, dispositivos, etc. relacionados.

Cómo nos esforzamos por lograr un entorno excelente:

- Somos conscientes de nuestro entorno.
- Mantenemos nuestro entorno de trabajo seguro, ordenado, limpio y profesional.
- Recogemos la basura que vemos y la desecharmos adecuadamente.
- Denunciamos inmediatamente muebles, accesorios o equipos rotos.

Cómo garantizamos un excelente cumplimiento:

- No compartimos con nadie información confidencial de residentes/clientes, empresas o miembros del equipo sin el permiso de su supervisor.
- Conocemos los requisitos legales y de cumplimiento relacionados con nuestro entorno de trabajo y nuestras tareas asignadas.
- Informamos de inmediato cualquier acto de violencia, abuso o negligencia de ancianos, acoso, intimidación, robo o fraude, presuntos o conocidos.
- Informamos de inmediato cualquier actividad o elemento sospechoso.
- Reportamos cualquier inquietud con la que no nos sintamos cómodos informando a la gerencia a través de la Línea directa de cumplimiento: 1-800-275-9575 en transformingage.org o el código QR.



*Obtenga más información
o informe.*

“La seguridad no es
un aparato, sino un
estado mental”.

- Eleanor Everet



Uniando los puntos con COE

Todos debemos conectar los puntos entre nuestra misión, valores y objetivos a través de la Cultura de Excelencia (Culture of Excellence, COE). Utilice este espacio para personalizar usted mismo la Cultura de Excelencia y cómo conecta los puntos entre nuestra misión, nuestros valores y nuestros objetivos.



- ¿Qué significa la cultura para usted?
- ¿Qué significa la excelencia para usted?
- ¿Cómo se conecta usted con nuestra misión y nuestros valores?
- ¿Qué citas le inspiran a dar lo mejor de sí?



GRACIAS

Gracias por unirse a la familia Transforming Age, apoyar nuestra misión y mejorar la vida de los adultos mayores.

Me encantaría saber de usted. Agradezco sus ideas, grandes o pequeñas, críticas o comentarios, simplemente envíeme un correo electrónico a ideas@transformingage.org

¡Juntos podemos cambiar el mundo!



Torsten Hirche

Presidente y director ejecutivo

TransformingAge.org
425-559-6301



© 2012 Transforming Age
Versión 5.0 2025