



**transforming
age®**

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.

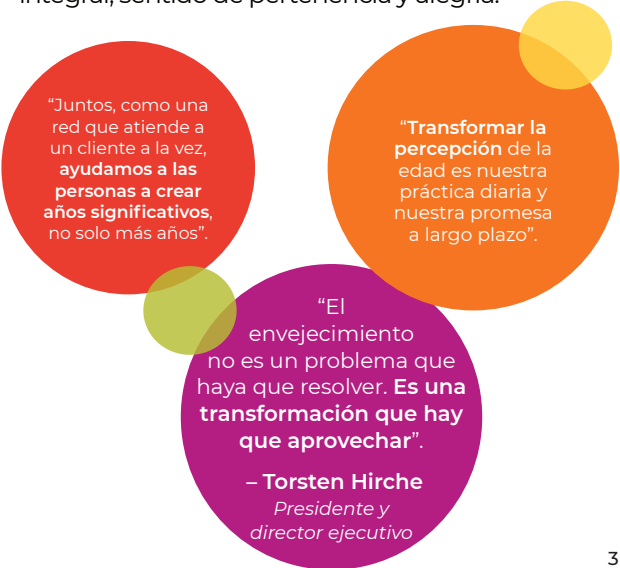
Nuestra misión es crear un ecosistema de soluciones para promover el bienestar en la vejez y lograr una longevidad en todo el espectro socioeconómico que sitúe a las personas mayores en el centro. Nuestra filosofía de “Un cliente a la vez” tiene como objetivo permitir el bienestar en la vejez y promover una longevidad saludable. Impulsamos nuestra misión mediante nuestras cinco esferas de actuación: vivienda, servicios comunitarios, asociaciones, tecnología y filantropía. Nuestras soluciones integradas y centradas en las personas se adaptan a sus necesidades y les apoyan a lo largo de toda su vida.

Nuestro logotipo representa esta misión, uniendo nuestras cinco esferas en torno a “Un cliente a la vez”, que es el centro de todo lo que hacemos.



Nuestra visión es permitir el bienestar en la vejez y promover una longevidad saludable.

Creemos que las personas mayores enriquecen a la sociedad y, mediante nuestra red de afiliados, trabajamos para ampliar las posibilidades a medida que aumenta la esperanza de vida. Defendemos la dignidad, la conexión y el propósito para que una vida más larga sea una vida mejor. Mediante nuestros servicios, comunidades y asociaciones, creamos entornos en los que las personas mayores pueden prosperar con bienestar integral, sentido de pertenencia y alegría.



"Juntos, como una red que atiende a un cliente a la vez, **ayudamos a las personas a crear años significativos**, no solo más años".

"**Transformar la percepción** de la edad es nuestra práctica diaria y nuestra promesa a largo plazo".

"El envejecimiento no es un problema que haya que resolver. **Es una transformación que hay que aprovechar**".

– **Torsten Hirche**
*Presidente y
director ejecutivo*

Nuestras cinco esferas de misión



Vivienda

Proporcionamos viviendas que favorecen la seguridad, la comodidad, la finalidad y la conexión, creando comunidades en las que las personas mayores pueden envejecer en su lugar de residencia con autonomía y sentido de pertenencia.



Servicios comunitarios

Ayudamos a las personas mayores a mantenerse independientes y activas satisfaciendo sus necesidades diarias y reforzando sus vínculos sociales para mejorar su salud y su resiliencia.



Filantropía

Ampliamos el acceso y reducimos las desigualdades financiando una formación más sólida para los cuidadores, mejores experiencias para los residentes y comunidades más resilientes y asequibles.

“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”.



Asociaciones

Colaboramos con socios que comparten nuestra misión para ampliar los recursos, mejorar los servicios y ofrecer innovaciones que mejoren la calidad de vida de las personas mayores.



Tecnología

Hacemos que la atención sea más personalizada, accesible y eficiente mediante tecnología que favorece la seguridad, la independencia y una mejor prestación de cuidados.



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.



“Al crear **posibilidades ilimitadas** para nuestros clientes y residentes, cada uno de nosotros crea posibilidades ilimitadas para influir en nuestro equipo”.

Uniendo los puntos con COE

La Cultura de Excelencia (Culture of Excellence, COE) conecta 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.



Nuestros valores

Al crear una gran experiencia para los miembros de nuestro equipo y 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.

Nuestros objetivos estratégicos

Cada día, el trabajo que todos llevamos a cabo es clave para avanzar en nuestra misión y nuestros objetivos estratégicos.

- **Ser líderes en envejecimiento satisfactorio y longevidad** viviendo cada día nuestra cultura de excelencia.
- **Crece e innova** reinvertiendo en programas e iniciativas para ampliar nuestro impacto.
- **Ser excepcionales. Crear soluciones y servicios** que satisfagan a las personas, enriquezcan sus experiencias y les permitan envejecer satisfactoriamente, sin dejar de ser asequibles y accesibles.
- **Sea el empleador preferido y dé ejemplo** mediante nuestra Cultura de Excelencia, estableciendo altos estándares para las personas, los productos y los procesos.
- **Sea una organización basada en datos y conocimientos**, con los resultados y las perspectivas para tomar decisiones de forma rápida y eficaz.
- **Maximice nuestro triple resultado.** Personas, margen y planeta. Afrontamos los problemas difíciles con eficiencia operativa y sostenibilidad medioambiental, reinvertiendo y ampliando nuestro impacto.



Gana la mejor idea, no el rango en la organización.

Todos somos un equipo

Nuestro tiempo, esfuerzo, energía y actitud dan forma a nuestra Cultura de Excelencia. Cada día, usted contribuye a un movimiento que mejora vidas, guiado por nuestra creencia en el liderazgo servicial y nuestro compromiso de servir con propósito y humildad.



La Cultura de Excelencia en acción

La excelencia no es solo algo por lo que luchamos. Es lo que somos. Cada día, hacemos realidad nuestra misión sirviendo con el corazón, liderando con integridad y creando comunidades y espacios seguros y prósperos. Juntos, ponemos el listón muy alto y lo alcanzamos con un espíritu positivo y optimista. Estas acciones nos definen y nos inspiran a dar lo mejor de nosotros mismos por los residentes, los clientes y nuestros compañeros.

Excelente servicio

Dejamos una excelente impresión:

- **Tratamos a todos** con amabilidad, compasión y respeto, siempre.
- **Estamos plenamente presentes:** saludamos a quienes nos rodean y prestamos toda nuestra atención a la persona que tenemos delante.
- **Nos comunicamos** con profesionalidad y cordialidad en cada interacción.
- **Cumplimos** las normas de aseo y vestimenta para reflejar la excelencia.
- **Limitamos** el uso de dispositivos electrónicos personales a los descansos y reducimos al mínimo el uso del celular en presencia de otras personas.
- **Mantenemos** conversaciones profesionales y en un volumen adecuado.

Trabajamos con mentalidad de propietarios:

- **Asumimos la responsabilidad** de obtener resultados excelentes y estamos facultados para tomar decisiones.
- **Demostramos** nuestros valores con pasión y determinación en todo lo que hacemos.
- **Nos comprometemos con el éxito** de nuestra misión, nuestro equipo y aquellos a quienes atendemos.

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

- Maya Angelou



Brindamos una experiencia excelente:

- **Ofrecemos soluciones** a las preguntas o inquietudes, nunca dejamos a nadie sin respuesta.
- **Preguntamos:** “¿Hay algo más que pueda hacer por usted?” antes de finalizar cada conversación.
- **Acompañamos a los clientes y residentes** cuando les damos indicaciones o buscamos a alguien que pueda hacerlo.
- **Nos hacemos cargo de las preguntas o inquietudes** utilizando el método H.E.A.R. (Escuchar, Empatizar, Disculparse, Resolver).

H

Escuchar el problema (Hear).

Escuchar con atención para asegurarnos de entender.

“Con tu sonrisa
haces la vida más
hermosa”.

- Thich Nhat Hahn

E

Empatizar.

Mostrar que entendemos el punto de vista y cómo se sienten.

A

Disculparse (Apologize). Por el problema y por cualquier inconveniente que pueda haber causado.

R

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

Liderazgo de excelencia

Lideramos con el ejemplo:

- **Todos somos líderes.** Hacemos lo correcto y nos servimos unos a otros.
- **Somos curiosos y ágiles.**
- **Respetamos las diferencias culturales** y aceptamos la diversidad, la equidad y la inclusión.
- **Apoyamos a los miembros del equipo** y asumimos las mejores intenciones.
- **Hablamos abiertamente** sobre las oportunidades de mejora.
- **Contribuimos** a un entorno de trabajo positivo y saludable, especialmente en situaciones de estrés.
- **Nos responsabilizamos a nosotros mismos** y a los demás.
- **Nos aseguramos** de que gane la mejor idea, no el mayor rango.
- **Cuando se toma una decisión**, nos comprometemos con ella y avanzamos.
- **Resolvemos los conflictos de manera rápida** y profesional.
- **Acogemos** a los nuevos miembros del equipo con calidez e inclusión.

Logramos los resultados:

- **Aceptamos la responsabilidad** de nuestras acciones y los resultados.
- **Hacemos todo lo posible** y tenemos una actitud positiva.
- **Hacemos nuestro trabajo de manera precisa y exhaustiva**, cumplimos plenamente con las responsabilidades dentro de nuestra descripción de trabajo.

- **Ofrecemos** resultados de alta calidad para lograr el máximo impacto.
- **Actuamos con determinación** y tomamos medidas sin procrastinar.
- **Nos anticipamos a las necesidades** y tenemos en cuenta múltiples resultados inesperados.
- **Practicamos la frugalidad** y minimizamos los gastos. No desperdiciamos.
- **Nos esforzamos por lograr la sostenibilidad financiera:** sin margen, no hay misión. Cada afiliado debe ser financieramente sólido para cumplir con el impacto de la misión.
- **Mejoramos continuamente** nuestras habilidades y progresamos día a día.
- **Gestionamos** las reuniones de manera eficiente para maximizar el tiempo dedicado a los residentes y clientes.
- **Mantenemos las cosas** simples y enfocadas.

Proporcionamos una excelente comunicación:

- **Reconocemos** el trabajo bien hecho y expresamos nuestra gratitud.
- **Somos transparentes** y acogemos con agrado el debate abierto, incluso cuando hay desacuerdo.
- **Abordamos los desacuerdos** directamente con las personas involucradas.
- **Respetamos la confidencialidad** y utilizamos nuestro criterio al documentar o compartir información.
- **No chismeamos**, nunca.
- **Hablamos en un tono profesional** y solo alzamos la voz por motivos de seguridad.

- **Nos comunicamos de forma concisa** utilizando las seis preguntas abiertas (por qué, qué, quién, cuándo, dónde y cómo).
- **Respondemos a todos los mensajes** (correos electrónicos, de texto, de voz) dentro de las 24 horas, siempre que sea posible.

Excelente seguridad y cumplimiento

Promovemos una excelente seguridad:

- **Informamos y abordamos** inmediatamente las condiciones o acciones inseguras para proteger a todo el mundo.
- **Nos mantenemos al día** en materia de equipos de seguridad y ayudamos a los residentes y clientes a utilizarlos correctamente.
- **Recordamos** a los demás los procedimientos de seguridad y participamos activamente en simulacros y cursos de formación.
- **Seguimos todas las directrices** relativas a los sistemas informáticos y dispositivos de trabajo para mantener la seguridad, así como los simulacros y cursos de formación en materia de seguridad.

Creamos un entorno seguro para todos:

- **Estamos atentos** a nuestro entorno en todo momento.
- **Mantenemos** las áreas de trabajo ordenadas, limpias y profesionales.
- **Recogemos** y desechamos la basura con prontitud.
- **Informamos** sin demora sobre muebles, accesorios o equipos rotos.

Garantizamos el cumplimiento:

- **Protegemos** la confidencialidad: nunca compartimos información sobre residentes, clientes, empresas o miembros del equipo sin autorización.
- **Conocemos** y seguimos los requisitos legales y de cumplimiento de nuestro rol.
- **Informamos** inmediatamente de cualquier sospecha de violencia, maltrato a personas mayores, negligencia, acoso, intimidación, robo o fraude.
- **Informamos** sin demora de cualquier actividad o elemento sospechoso.
- **Utilizamos** la línea directa de cumplimiento (1-800-275-9575), transformingage.org o el código QR para comunicar aquellas cuestiones que no nos sentimos cómodos comunicando a la dirección.



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

- Theodore Roosevelt

Uniendo los puntos con COE

Dado que todos desempeñan un papel en nuestra misión de atender a las personas mayores, les animamos a que reflexionen sobre estas preguntas y conecten los puntos entre la misión, los valores y los 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](https://transformingage.org)
425-559-6301
© 2026 Transforming Age
Versión 6.0 2026

