

# Horizontes del Negocio

Una publicación mensual de Business Affairs

cada persona  
cada día  
cada trabajo

Septiembre 2007

## Calendario de Eventos

## Rincón de Kerry

**Campaña SECC**  
Octubre 1—19

Cuando me pidieron que preparara el Rincón de Kerry mientras Kerry se encuentra fuera en vacaciones, Supe de lo que quería escribir acerca de – Servicio al Consumidor.

**Programa de Bienvenida para Nuevos Empleados**  
Octubre 2

Un gran servicio al consumidor es algo que seguido damos por hecho. ¡Nos debemos de dar cuenta cuando el servicio es bueno, aprender de el, y demostrar apreciación! Del otro lado, el servicio al consumidor que no es satisfactorio se nota inmediatamente y no se olvida pronto. Estas son buenas experiencias de aprendizaje también.

**Desayuno Business Affairs**  
Octubre 17

**Programa de Bienvenida para Nuevos Empleados**  
Octubre 23

Una experiencia reciente mía en un restaurante fuera del campus me recordó cuan fácil una experiencia de otro modo buena es echada a perder por defectos de servicio al consumidor. ¿Qué salió mal? Prometieron de mas y entregaron de menos, fueron defensivos, y al final, parecía que no valuaban al cliente (aunque dudo que ese sea el caso).

### DENTRO DE ESTE BOLETIN

Proyector en ...	2
Linda Tidd	2
Kudos	3
Actualización de la Construcción	4
Actualización de Servicios Auxiliares	4
Un Agradecimiento Especial	5
Este Mes en la Historia	5
Desembolsos	5
SECC	6
Reunido	7
Chartwells	7
Conocimiento de la Diversidad	7
Cambios Abundan	7

¿Qué aprendí? Primero, ten buenos procesos y vuelve a visitar, actualiza, y auméntalos seguido. Los buenos procesos que autorizan a aquellos en contacto directo con el cliente maximizan tu oportunidad de entregar lo que prometes.

Escucha cuidadosamente y mira las cosas desde el punto de vista del cliente. Asume que el cliente tiene la razón, aun cuando el cliente a dejado pasar algo que esperaras hubieran visto. Verifícalo tu mismo y ve lo que piensas.

Reconoce el concierne del cliente y se afirmativo, no defensivo. Cuando un error ha sido cometido o el servicio no es bueno, esa es la forma que es. Ninguna defensa en el mundo va a cambiar el resultado.

Finalmente, encuentra una forma de demostrar lo que haces, verdaderamente aprecia al cliente. Di “gracias” por indicarnos el problema para que pueda ser corregido. ¡Después haz algo al respecto!

Un gran servicio al cliente es solo una mansera que podemos asociarnos con otros alrededor de UTSA y la comunidad para soluciones exitosas.

~ Pam Bacon



Proyector en ...

# RENE LOPEZ

Rene nació en San Antonio, Texas. Su papa era un fontanero y su mama se gradúo de Our Lady of the Lake a la edad de 48 con un diploma en enseñanza bilingüe, y juntos tienen seis hijos. Por dos años Rene estudio ingeniería mecánica en la Universidad de Texas A&M. Esta casado con Frances quien es una farmacista y tienen dos hijas. Annette quien se gradúo de la Universidad de Stanford en Palo Alto, California e Yvette quien ahora es estudiante en UTSA. Rene esta muy orgulloso de los logros de sus hijas. Rene se unió a la unión local 142 de plomeros y fontaneros aquí en San Antonio y asistió cuatro años de entrenamiento aprendiz para aprender de ambas profesiones. En 1988, recibió su licencia de plomero journeyman y se volvió un capataz. Algunos de los

proyectos en los que Rene ha trabajado incluyen la instalación de agua en B.A.M.C., la expansión del centro de convenciones, y plantas de micro chips en Austin, Houston, Dallas y Fishkill, Nueva York. Entre 2003 y 2006, Rene se ha ganado la certificación de gas medico del estado de Texas, se ha convertido un especialista en prevención de reflujo y adquirió su licencia maestra de plomería. Se unió a la familia de UTSA en noviembre del 2004 y literalmente ama su trabajo. Rene sabe que es parte de un excelente equipo de plomeros. Aprecia a todos con los que trabaja y disfruta ver un trabajo bien hecho. La excelencia es un sello inculcado en el y esta feliz de que el Sr. Kennedy transmite este mensaje a través de Business Affairs.

Los pasatiempos de Rene incluyen trabajos mecánicos desde coches hasta electrónicos. Disfruta del tiempo con su familia y sus amigos, y viajar. Recientemente, el y Frances viajaron con cinco otras parejas a Jamaica, Gran Caimán, Cozumel y Costa Rica.

¡Rene quiere agradecer a todos los clientes y la gente que trabaja con el por hacer de su trabajo una experiencia disfrutable! Continuara su educación en su campo de pericia y también esta considerando terminar la licenciatura mecánica que empezó hace 25 años. Dice "¡Si mama lo pudo hacer, yo también!"

! Gracias, Rene, por tu servicio dedicado a la Universidad y a Business Affairs!

*Rene recibirá una tarjeta de comida Roadrunner que podrá usar para desayunar, comer o cenar en el Roadrunner Café, donada por Chartwells. ¡Nuestro agradecimiento a Chartwells por su apoyo!*

## Linda Tidd Se Retira



El 30 de agosto, el departamento de Recursos Humanos tuvo un **desayuno de retiro sorpresa para Linda Tidd** en el campus de University Heights. Después de 27 años de servicio dedicado a UTSA, Linda se retiro.

Durante su ocupación de 27 años, Linda ha visto un crecimiento significativo de la Universidad. Ella ha sido una empleada valuable de UTSA y de Recursos Humanos.

A través de su carrera Linda ha ayudado a miles de gente con su conocimiento extensivo de DEFINE. ¡Extrañaremos sinceramente a Linda, su trabajo duro y su dedicación a nuestra misión!



# ¡Felicidades Linda!

## Kudos al Personal de Business Affairs

### Mary Lou Aguilar, Técnica de Recursos Humanos II

¿Podría por favor elogiar a uno de tus empleados? Mary Aguilar hizo un trabajo maravilloso presentándonos todos nuestros beneficios el 20 de agosto. Aprecio profundamente la adición del 20 y 21 de agosto al calendario por parte de Recursos Humanos porque algunos de nosotros profesores estábamos en orientación durante los otros días que tuvieron la presentación sobre beneficios planificada.

No solo dio una gran presentación la Sra. Aguilar. Adicionalmente, me ayudo personalmente con mis prescripciones. Hizo un esfuerzo especial en quedarse después del trabajo para tratar de encontrar mis números de grupo e individuales para que pudiera mandar mis prescripciones. Mary me regreso la llamada hoy por la mañana cuando Blue Cross/ Shield libero mi número individual.

La Sra. Aguilar de verdad va la milla extra y pone el tiempo y el esfuerzo extra sin compensación. Los alabo por tener la inteligencia de contratar un empleado tan bueno.

Sinceramente,

Dr. Susan Pass  
Departamento de Aprendizaje y Enseñanza  
Interdisciplinaria

Linda,

El servicio al cliente que provees en nuestra oficina, como es evidenciado en esta carta, es muy apreciado por mi y te quería pasar los comentarios de la Sra. Christopher. Aunque ya se que te esfuerzas para dar la misma calidad de servicio a todos nuestros estudiantes, es bueno recibir esta confirmación de tus interacciones con aquellos que llegan a nuestra oficina enojados o estresados.

Si podemos permanecer calmados y ayudar a esos estudiantes que ya están en el borde, nuestros esfuerzos serán recordados positivamente por esos estudiantes. Aunque no podemos hacer siempre lo que cada estudiante quiere, una buena actitud y un tono cuidadoso llegan lejos.

¡Gracias por todo lo que haces cada día en servicio a nuestros estudiantes!

Gary Lott, Administrador de Negocios

Thank you all for  
striving for excellence  
every day!

### Isabelle Lewis, Especialista en Cuentas Fiscales

Les escribo para encomendar a Isabelle, una de sus empleadas que estaba trabajando en la registración de los honorarios de estacionamiento en el Centro Universitario el martes, 21 de agosto.

Isabelle (no tengo su apellido) me trato con tanta gracia y profesionalismo en un ambiente lleno de estrés que pensé como su supervisor deberías de saber.

¡Que joya! No la dejen ir, por favor.

Karol Greene  
Estudiante de Maestría en  
Comunicaciones

Dave,

Nada mas te quería decir lo apreciativo que OIT esta por el apoyo que recibimos la semana pasada con el agua en el centro de data. Facilidades respondió a nuestra llamada dentro de tan solo unos minutos. Rápidamente identificaron el problema y propusieron un arreglo al que actuaron rápidamente. Housekeeping llego con fuerza con aspiradoras de agua y trapeadores para asistir con la limpieza del agua.

La respuesta rápida y la acción de ayudar desvío lo que pudo haber sido un gran desastre. Adicionalmente, debido al apoyo que recibimos y la rapidez en la cual pudieron limpiar toda el agua, pudimos tener los sistemas trabajando una vez más en tan solo unas horas. Este es un gran ejemplo de trabajo en equipo y servicio al cliente. No estoy seguro quienes de tu área estuvieron involucrados por lo que te pido que adelantes por favor nuestro agradecimiento y gratitud a todos los que asistieron en este esfuerzo.

Bryan Wilson

Director Ejecutivo – Enterprise Systems  
Oficina de Informática

## Actualización de la Construcción

### Centro de Recreación y Bienestar

La primera fase de la expansión del centro de recreación y bienestar fue completada a tiempo para recibir la convocación de otoño de este año. Esta fase de la expansión ofrece canchas de baloncesto, un cuarto grande de ejercicio y pesas y una pista interior. La terminación de una alberca afuera, canchas de voleibol playero, y un río flotador esta programada para fines de septiembre.

La fase II, renovación de las oficinas administrativas del centro de recreación y bienestar y la fase III, construcción del Gimnasio MAC (Multi-Activity Center) que incluye canchas de racquetball, barra de smoothies y un área de salón y bar están programados para estar completos para finales de este año.



### Laurel Village

Este otoño aproximadamente 200 estudiantes se mudaron a la primera fase de los dormitorios estudiantiles Laurel Village. Laurel Village fue construido para acomodar la población estudiantil creciente y la demanda incremental de dormitorios dentro del campus. La fase II, la construcción de



472 camas adicionales está esperadas para estar completas antes del semestre de otoño del 2008.

Adicionalmente, una vez que el trabajo del suelo cerca de las canchas de tenis este complejo, un camino hacia los varios edificios del campus será construido.

### Student Pathway to Classes

A new crushed stone pathway connecting Chaparral Village with parking lot 1B and the sidewalk leading to the Convocation Center and West Paseo was recently completed. The stone pathway was installed to improve a rocky dirt trail that offered the quickest route from housing to classrooms. The eleven-foot wide path provides a safer, easier and more attractive natural connector across a popular pedestrian trail.



## Actualización de los Servicios Auxiliares

¡Los servicios Auxiliares de Negocios tienen un nuevo sitio web! Ha estado bajo construcción durante varios meses y ha tomado mucho tiempo de varias personas. El rediseño ofrece una mirada mas limpia y un sitio web mas navegable. También, la actualización permitirá añadir mas funciones al sitio basado en la reacción de los usuarios. El sitio sigue siendo un trabajo en progreso y nuevas características serán añadidas continuamente. Te invitamos a visitar nuestro nuevo sitio y aprovechar de las nuevas características que hemos introducido. Históricamente, la información de los servicios auxiliares de negocios ha sido parte del sitio web de la *UTSACard*. Sin embargo determinamos que necesitaba su propio sitio. Nuestra nueva dirección es [www.utsa.edu/auxiliary](http://www.utsa.edu/auxiliary).

El sitio web de la *UTSACard* esta experimentando renovación también y será lanzada a mediados de septiembre.

Esperamos que este nuevo sitio sea más fácil de navegar y te permita encontrar la información que necesitas más fácilmente. Proviendo un sitio que es fácil de manejar para todos nuestros poseedores de estaque es una prioridad para nosotros y le damos la bienvenida a tus pensamientos sobre los mejoramientos que hemos hecho.

Cualquier persona con comentarios, sugerencias o preguntas las puede mandar vía e-mail a: [auxiliaryservices@utsa.edu](mailto:auxiliaryservices@utsa.edu)

### Vale La Pena Recordarlo

“La calidad de vida de una persona esta en proporción directa con su compromiso hacia la excelencia, sin importar su campo de tentativa.”

--Vince Lombardi

### Recordatorio...

Por favor mándanos todos los nuevos empleados en tu departamento, para poder añadirlos a la lista de envío del boletín.

## Un Agradecimiento Especial



Un agradecimiento a todos los que ayudaron a Financial Affairs durante nuestra renovación y recolocación de nuestro personal. El equipo de Control de Facilidades y Trabajo de UTSA (Incluyendo a los movedores, electricistas, pintores, carpinteros, y personal de oficina), propiedad superávit, la oficina de Informática, Servicios Telefónicos (técnicos y personal de oficina), y el

personal de housekeeping. Todos esta gente salio de su manera para hacer un trabajo extraordinario en hacer que nuestra remodelación y nuestra reubicación de oficina fuera lisamente.

A causa de nuestro compromiso al éxito de todos los departamentos de UTSA y tu consentimiento de hacer lo necesario para asegurarse que todo saliera bien, pudimos completar la renovación y tener todo el personal muy dado en sus nuevas ubicaciones, con la tecnología arriba y corriendo el día que necesitábamos que pasara (¡a tiempo para terminar los procesos de fin de año!) Este proyecto reflejó el trabajo en equipo fantástico que tenemos en UTSA y sin el, no hubiéramos podido alcanzar nuestro calendario.

¡Nuestra gratitud sincera a todos ustedes por su compromiso en asegurar que nuestro emprendimiento fuera un éxito total!

¡Este es un ejemplo tremendo de la asociación para soluciones exitosas! ¡Gracias!

**Janet Parker and Lenora Chapman**

## Este Mes en la Historia Traido a ti por el Mensajero Cultural del ITC

**Septiembre 2, 1838** La republica de Texas hizo un trato con los indios del norte de Texas.

**Septiembre 5, 1836** Sam Houston fue elegido como primer presidente de la republica de Texas.

**Septiembre 15, 1883** La Universidad de Texas en Austin abrió por primera vez. Los primeros cursos fueron ofrecidos en los departamentos de academia y leyes.



## Desembolsos Consigue Un Remodelaje

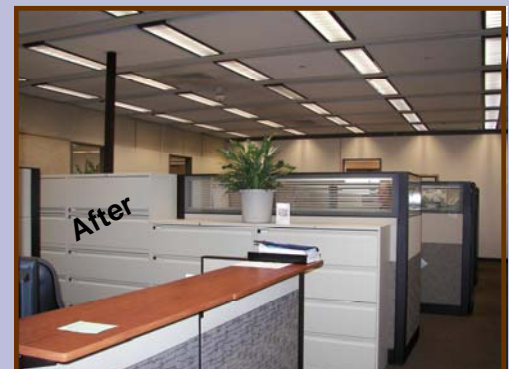


¡Hemos estado hacienda un poco de diseño interior en la oficina de Desembolsos! Idos están las unidades altas y poco halagüeño, el archivador color oro de cosecha y la alfombra vieja y gastada. ¡La oficina del controlador y la suite de desembolsos han sido transformados a un espacio mas funcional y accesible con nuevos muebles modulares, paleta moderna de color y lugar para personal adicional mientras Financial Affairs sigue creciendo! El laberinto lleno (¿Quién movió mi queso?) ha sido remplazado con un flujo bien diseñado. ¡No se te olviden la nueva alfombra y los archiveros! La suite completa ha tomado un abierto que se siente, proviniendo un espacio bienvenido y un ambiente de trabajo colaborativo.

El personal de Desembolsos aprecia el trabajo que Candy Schlueter hizo coordinando este proyecto. Esto no pudo fluir tan lisamente como lo hizo sin la cooperación y la asociación del personal de facilidades, OIT, servicios telefónicos, superávit y Housekeeping. ¡“Gracias” a todos! ¡También apreciamos el apoyo de Janet Parker y Kerry Kennedy quien nos dieron la luz verde para hacerlo!

Para acomodar estos cambios, intercambiamos algunos espacios – Gary Lott y el personal de Administración de Negocios se movió dentro de la suite ocupada por Janet Parker, Vicepresidente Asociada de Financial Affairs. Ann Roberts, Oficial de Financial Affairs y Lenora Chapman, Controladora de la Universidad se mudaron al espacio ocupado por Desembolsos y el área de Administración de Negocios.

Planeamos en tener una casa abierta y esperamos que pares por aquí y veas la transformación bonita de nuestra área alguna vez en octubre.



## Campaña Caritativa Para Empleados de Estado



El otoño esta en el aire por lo que significa varias cosas: partidos de futbol, follaje de otoño, esperemos que temperaturas mas frías, October Fest, y la campaña caritativa anual para empleados de estado. (State Employee Charitable Campaign – SECC). El año pasado, la participación incrementada de UTSA nos llevo al nivel mas alto de nuestra historia y nos sitúo mas alto que cualquier institución de educación superior publica con mas de 1,000 empleados en el estado.

Hemos puesto la barra alta y ahora es tiempo de exceder nuestros resultados del 2006.

Para hacer esto, necesitamos tu ayuda. El año pasado, Business Affairs vino con un logro notable. Incrementamos la participación de los empleados de Business Affairs a un asombroso 79.2% De 491 empleados de Business Affairs, 389 participaron en la campaña del año pasado. ¡Este fue un incremento del 46.2% de la campaña del 2005!

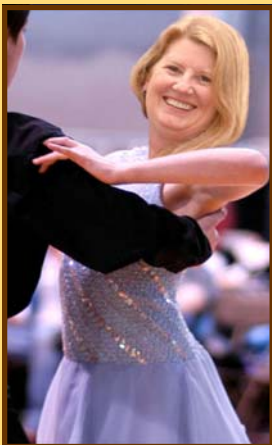
También, de los 36 departamentos que constituyen Business Affairs, 17 de ellos (47%) alcanzaron un nivel de participación del 100% y un total de 24 departamentos excedieron el 80% de participación. ¡Dos-tercios de todos los departamentos de Business Affairs tuvieron 80% o más de sus empleados participar en la campaña del año pasado! Esta tasa de participación es fenomenal y tú eres encomendado por tu asombrosa generosidad.

Pero ahora, este es un nuevo año y hay muchas familias – algunas de las cuales son tus colegas y amigos – que dependen de estas agencias soportadas por el United Way. Ósea que es tiempo de ascender otra vez y enseñarle a la comunidad universitaria lo caritativos que somos los empleados de Business Affairs. ¡Vamos a ver si podemos sobrepasar el record del año pasado e incrementar nuestra tasa total de participación!

La campaña de este año empieza el lunes, 1ro de Octubre y concluye el viernes, 19 de octubre. Cada área en la división de Business Affairs tendrá un campeón de área para distribuir tus paquetes el 1ro de Octubre.

*Think You've Got Talent?* es un programa popular de televisión. Bueno, tenemos nuestra propia versión – **¡UTSA Tiene Talento!** (UTSA's Got Talent!) – un programa puesto por vicepresidentes "talentosos", decanos y otros empleados de UTSA, incluyendo a nuestro presidente talentoso, Dr. Romo. Puedes obtener un **pase VIP gratis** a este evento emocionante si donas a la campaña SECC y entregas tu forma de promesa antes del **viernes, 12 de octubre**. Las formas de donación también serán aceptadas en el evento y los boletos se darán en base de vengas primero, sirve primero. **¡UTSA Tiene Talento!** Esta programado para el miércoles, 17 de octubre 3:30 – 5:00 PM. La ubicación esta aun por ser determinada por lo que ve al *Horizonte de Negocios* y a *UTSA Today* para mas información sobre **¡UTSA Tiene Talento!**, representando a Ricardo Romo, Dra. Gage Paine, y nuestro Kerry Kennedy en el tambor.

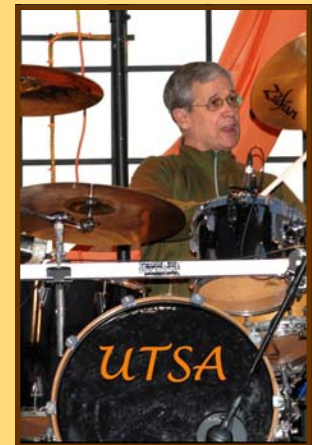
Únete a la diversión y mientras lo haces estarás ayudando a familias locales necesitadas. Por favor considera cuidadosamente como responderás a la llamada de ayuda durante la campaña caritativa para empleados de estado.



U  
T  
S  
A  
H  
A  
S



T  
A  
L  
E  
N  
T  
!!!



## ¡Reunidos...con una nueva cara!



La reestructuración reciente de Financial Affairs ha reunido las funciones de Desembolsos y Viajes de regreso a un solo departamento bajo el liderazgo de la Directora Deby Bailey, Uniéndose a Deby y su personal esta la recientemente contratada Antoinette Davis quien, efectivo el 4 de septiembre, empezó a trabajar en UTSA como Asistente del Director de Desembolsos y Viajes. La Sra. Davis tiene una licenciatura en administración de negocios (Universidad del Verbo Encarnado), y tiene experiencia extensiva en cuentas por pagar y viajes, habiendo recientemente trabajado en Kraft Foods, San Antonio.

Puedes encontrar a Antoinette en la oficina de Viajes en JPL 4.03.14, por teléfono en la extensión \*4831 o por e-mail: [Antoinette.Davis@utsa.edu](mailto:Antoinette.Davis@utsa.edu)

Únetenos en darle la bienvenida a Financial Affairs y a UTSA. Sabemos que será un gran activo para nuestro equipo.

## Chartwells Recibe Premios

### Premio del Plato Azul



¡Felicidades a Chartwells por recibir el premio "plato azul" por parte de WOAI TV por obtener un 100 en su reciente inspección de salud!

### Premio "Top Dog"



El premio *Top Dog* es otorgado por Subway por el incremento mas grande en ventas para las unidades no-tradicionales durante el cuarto.

## Entrenamiento del Conocimiento de la Diversidad

Se les recomienda a todos los empleados de Business Affairs participar en una de las nuevas clases ofrecidas este otoño. **Diversity Awareness: M.E.T.T. on Common Ground.** Esta clase proveerá a los participantes la oportunidad de explorar la diversidad y el conocimiento cultural en UTSA. Los participantes aprenderán un proceso de cuatro pasos para promover la sensibilidad cultural en el lugar de trabajo, practicar la implementación de este proceso de cuatro pasos, aprender donde conseguir acceso a los recursos de diversidad en UTSA y en la comunidad. Cuatro clases serán ofrecidas este otoño, septiembre 12, octubre 11, noviembre 2 y diciembre 4. Para inscribirte, ve a [www.utsa.edu/hr/training](http://www.utsa.edu/hr/training).



## ¡Cambios Abundan!

### Market Place Café & Taqueria

¡Ubicado en el edificio de negocios, el Market Place se especializara en una variedad de cocina Tex-Mex, Pico de Gallo hecho en casa, tortillas, migas, quesadillas y fajitas despertaran tus papilas gustativas! Abierto para el desayuno y la comida.

7:15 – 2:00 PM durante los días de la semana

### Main Street Grill

¡Nuevamente renovado y localizado en el Centro Universitario, el Main Street Grill ofrece un "Menú de Valor" que incluye pizzas de tamaño personal, hamburguesas, una variedad de sándwiches, ensaladas, vasos de fruta, y parfais! Horas de operación expandidas han sido implementadas para acomodar tus necesidades de comida.

Abierto de lunes – jueves de 11:00 AM – 2:00 PM. Y de 4:00 – 9:00 PM; viernes de 11:00 AM – 2:00 PM.



## Promesa de Business Affairs

Estamos comprometidos a ayudarte a lograr tus metas mediante la excelencia en el servicio --  
cada persona, cada día, cada trabajo.