

Confiabilidad

Cumplir con lo que acordé hacer, aun cuando exija sacrificios inesperados

**Gánate la
confianza**

**Aspira a metas
elevadas**

**Comparte
la carga**

**Encuentra
el camino**

SAMPLE

**Cultiva hábitos que les permitan a tus familiares,
amistades y compañeros de trabajo depender de ti**

Confiabilidad vs. Volubilidad

Confiabilidad

Desarrolla un carácter del que otros puedan depender

Los conductores y transeúntes dependen de un puente porque este hace su trabajo constantemente. Tus compañeros de trabajo, familiares y amigos pueden contar contigo hasta donde muestras confiabilidad.

Enlaza

Un puente enlaza las dos orillas de un río o depresión, beneficiando ambos lados. De manera similar, la confiabilidad le permite a una persona mantener buenas relaciones.

Las acciones y palabras diarias refuerzan o debilitan estos puentes vinculantes. Pequeñas contradicciones, malos entendidos o insultos erosionan los cimientos de la confianza, hasta que el puente finalmente se derrumba.



Toma tus palabras en serio. Cuando alguien acepta asistir a algún acto y luego no se presenta, su promesa pierde valor. Comunícate de la manera más precisa que puedas. No te comprometas con algo a menos que estés seguro de que mantendrás tu palabra.

¡Cuidado!

Algunas veces, un lado no se da cuenta de la erosión que está ocurriendo, y el derrumbe se presenta como una completa sorpresa. Otras veces, un lado atribuye el derrumbe a algún defecto en el otro lado.

Un padre puede decir: "Volveremos al zoológico", pero puede que el niño escuchara: "Volveremos al zoológico la próxima semana". Los compañeros de trabajo de cierta cultura podrían pensar que son honestos, mientras los de otra cultura podrían pensar que son poco amables.

Asume la responsabilidad por tu contribución a las relaciones profesionales y personales. Haz preguntas para confirmar

tu grado de comprensión, y aprende cómo honrar los sentimientos locales, culturales y personales.

Si eres confiable en lo pequeño los demás te confiarán responsabilidades mayores.

Lleva a cabo

Así como los ingenieros diseñan un puente para que resista inundaciones, fuertes vientos, tráfico pesado y los efectos del cambio de estaciones, tu compromiso debe resistir dificultades inesperadas. Después de un fallo de las computadoras, puede que debas pasar tiempo extra redigitando información para que los compañeros cumplan sus plazos. Cuando prometas que tendrás algo listo para determinada fecha, asegúrate de cumplir.

Reconoce las responsabilidades que tienes en el trabajo y en casa, y haz lo necesario para cumplir con tus obligaciones

Las palabras y las acciones son la moneda de las relaciones. Cuando hablas o actúas de manera contradictoria, socavas la confianza que te tienen. La confianza rota es más difícil de restaurar debido a los escombros que deja...

Equilibra la confiabilidad

Persigue la excelencia

La *virtud* es "la excelencia moral que mi vida manifiesta cuando hago lo correcto constantemente". La confiabilidad es buena en la medida de los principios que la guían. Algunas veces, cumplir tu papel como amigo o compañero significa confrontar a alguien acerca de su actitud incorrecta. Tu integridad guiará tus medios y tus objetivos. Sé alguien en quien los demás puedan contar para hacer lo correcto.

Practica la tolerancia

La *tolerancia* es "entender que cada persona se encuentra a diferente nivel en el desarrollo de su carácter". Una persona confiable podría tener que ejercer paciencia y tolerancia hacia compañeros de trabajo, amigos y familiares menos disciplinados. Mantén normas personales elevadas y planea para ajustar tu horario a las necesidades de los demás.

Adapta métodos

La *creatividad* es "ver una necesidad, una tarea o una idea desde una perspectiva nueva". No permitas que la monotonía te haga caer en la complacencia. Piensa en nuevas estrategias y busca formas de superar los obstáculos y cumplir tus responsabilidades más eficientemente.

Cumplir con lo que acordé hacer, aun cuando exija sacrificios inesperados

Cinco claves para cultivar la confiabilidad

1 Ten cuidado con lo que prometes

El valor que das a tu compromiso determinará tu confiabilidad. Reconoce lo serio que es dar tu palabra. Cuando, por ejemplo, acuerdas reunirte con alguien para un almuerzo amistoso, tu puntualidad demuestra la valoración que das a tu amigo. Cuando fijas la fecha para completar un proyecto, haz un estimado realista. Prometer más de lo que puedes cumplir lo único que hará es impedir que tus compañeros te crean en el futuro. Reconoce lo que tus palabras significan para otros, y mantén tu palabra aunque las circunstancias lo dificulten.

2 Aclara las expectativas

Haz preguntas a fin de aclarar las expectativas de cada parte, antes de llegar a cualquier acuerdo. Conoce tus responsabilidades diarias en el trabajo, e identifica aquellas que se derivan de tus roles como ciudadano, cónyuge, padre, vecino o amigo. No abandones tu vida a presunciones. Obtén los detalles que necesitas para hacer lo correcto.

3 ¡Cumple!

Las buenas intenciones solamente no te harán confiable. Examina el proceso a fondo; recoge la información, materiales y pericia necesarios; ¡y comienza! Toma la iniciativa para atravesar las dificultades que encuentres a lo largo del camino.

4 Corrige los errores

Aunque la descripción de las tareas de tu trabajo no incluya control de calidad, tu credibilidad frente a los compañeros y supervisores dependerá de tu compromiso con la excelencia. Una persona confiable reconoce los errores y asume la responsabilidad de corregirlos, aunque nadie note el problema. Permanece alerta a lo largo del proceso para que puedas hacer ajustes rápidos y garantizar tu trabajo.

5 Ten una buena actitud

Pocas cosas crean trabas organizacionales como aquellos compañeros que se quejan cuando un trabajo requiere más de lo anticipado. Cuando una situación cambia u otros plantean demandas inesperadas, no empeores el problema quejándote tú también. Supera los nuevos desafíos y haz lo que se necesite hacer.



Salta el listón

Pon normas en tu vida para que puedas cumplir tus responsabilidades a tiempo.

- Clarifica la prioridad y los plazos al comenzar un proyecto.
- No llenes demasiado tu calendario.
- Trata cada asignación como un compromiso personal
- Programa cada tarea y ajusta tus otras responsabilidades para que nada se pierda de vista.
- Conoce lo que te queda por hacer para que puedas ajustar tu horario y terminar cada tarea a tiempo.
- Concéntrate totalmente y realiza un trabajo de calidad la primera vez.
- Mantente disponible cuando hayas dicho que ayudarás a otros.
- Cuando ocurran retrasos, comunícate con los afectados tan pronto como sea posible.

Para dialogar sobre la aplicación de la confiabilidad

Divídanse en grupos pequeños para dialogar sobre una de las preguntas siguientes y luego compartir con los demás sus respuestas y aplicaciones personales.

1. Nombra a alguien que muestra confiabilidad constante. ¿Cómo lo hacen a él o a ella confiable sus palabras y acciones?
2. ¿Cuándo te metieron en problemas tus presunciones? ¿Cuáles preguntas puedes hacer para clarificar metas y asuntos?
3. ¿Qué sacrificios inesperados has tenido que hacer para terminar un trabajo?
4. ¿Cuáles pasos das para corregir errores? ¿Cómo debes responder cuando alguien te corrige?
5. ¿Cómo puedes mantener una buena actitud cuando las circunstancias hacen tu vida más difícil?

Sigue adelante

...porque mucho depende de tu confiabilidad

Las ruedas soportan el peso del vehículo todo el tiempo, y cuando este se halla en movimiento deben propulsarlo hacia delante manteniendo suficiente tracción para maniobrar con seguridad.

De manera similar, tu confiabilidad enmarca el resto de tu carácter. Debes mostrar diligencia, pero si no eres coherente o no realizas el trabajo en el orden asignado, otros no pueden depender de ti. Si tienes una gran compasión pero los demás no pueden depender de ti, tu compasión nunca pasará de ser conmisericordia.

Piénsalo

- Antes de aceptar una invitación, revisa tu horario y asegúrate de que puedes cumplir con la fecha.
- Sé realista cuando estimes el tiempo que te tomará terminar un trabajo.
- Evita anunciar productos, cualidades o servicios de los que aún no dispones.
- No tomes decisiones impulsivas. Dedicar tiempo a revisar tu horario o tu presupuesto, y devuelve las llamadas telefónicas.

Compréndelo

- Determina a quién tienes que llamar, qué debes investigar y cuándo se vence el plazo.
- Presta mucha atención a las instrucciones, y haz preguntas para aclarar lo que no entiendas.
- Cuando se te asigne una tarea rutinaria, apréndela bien para que no tengan que recordártela la próxima vez.

Hazlo

- Inicia el proceso tan pronto como sea posible.



- Mantén la flexibilidad para hacer ajustes.
- Entrega tu mejor esfuerzo.
- Cuando alcances un impasse, pregúntate si puedes hacer ajustes, busca formas de proseguir o prepara el paso siguiente.

Repáralo

- Si observas un problema concerniente a la calidad, repáralo inmediatamente en vez de tratar de recordarlo más tarde.
- Busca formas de mejorar tu enfoque de cada tarea.
- Revisa dos veces el producto terminado.
- Integra a todos los que puedan ayudar a implementar la solución.

Disfrútalo

- Ayuda a tus compañeros de trabajo a superar complicaciones inesperadas.
- Da el primer paso para superar los obstáculos.
- Cuando manejes las demandas de otros, examina cada asunto hasta identificar la raíz del problema y emprender su solución.

¿Por qué es importante la confiabilidad?

Impulsa las relaciones

La confiabilidad incrementa la confianza mutua de modo que cada miembro del equipo pueda concentrarse en su tarea, sabiendo que los otros realizarán su parte.

Posibilita los acuerdos

La integridad es la base de los acuerdos que pacta una persona. Clientes, vendedores y otros asociados de negocios pueden confiadamente acordar transacciones con alguien que habla claramente y mantiene su palabra.

Crea buena voluntad

La confiabilidad elimina los malos entendidos y la desconfianza que generan conflictos.

Concluye las cosas

La confiabilidad es el motor del comercio. Las personas y entidades confiables cumplen, completan los proyectos, satisfacen las necesidades y mantienen las promesas.



Disfruta la cosecha

Recoge los beneficios de la confiabilidad

Al momento del fallecimiento de Cyrus McCormick en 1884, McCormick Harvesting Company empleaba cerca de 1,400 trabajadores y vendía 50,000 máquinas al año, el principal fabricante de maquinaria agrícola en Estados Unidos.

En busca de un mejor camino

McCormick nació cerca de Walnut Grove, Virginia, el 15 de febrero de 1808. Su padre, Robert, era propietario y administrador de granjas, molinos de granos, aserraderos, una fundición, una destilería y un taller de herrería. Robert fue pionero en el uso de fuelles en los talleres de herrería, así como una maquina trilladora y una hidroeléctrica.

Cyrus McCormick compartía la visión creativa de su padre. Construyó herramientas de agrimensura y un arado para terreno inclinado para su uso. Cuando vio que las cribas de grano tradicionales eran muy pesadas, elaboró un modelo más ligero. En 1831, se hizo cargo del proyecto de segadora de su padre y sacó un modelo funcional en apenas seis semanas.

La segadora de McCormick sentó un patrón todavía utilizado en las cosechadoras modernas. Una rueda soportaba el peso de la segadora y potenciaba las partes móviles. Un divisor al final de la barra separaba las espigas que iban a cortarse del grano situado al lado. Cuchillas alternas corrían adelante y hacia atrás a lo largo de "dedos" que sostenían las espigas mientras eran cortadas. Un riel halaba las espigas hacia la barra cortadora y las depositaba intactas sobre la plataforma mientras un caballo arrastraba la máquina a lo largo del campo. Luego, un hombre rastrillaba el grano cortado formando una hilera sobre el terreno. La nueva máquina les permitía a dos hombres y un caballo efectuar el trabajo de 13 hombres.

Satisface una necesidad

McCormick patentó su invención en 1834. Cuando los negocios de hierro de la familia sufrieron por la baja del mercado en 1839, McCormick cambió su enfoque a la manufactura de segadoras. Hacia 1844 había construido 50 segadoras en el taller de su padre. Usaba estas máquinas en los campos de la familia, pero no vendió muchas.

Tras expirar la patente de McCormick, los competidores aplicaron las ideas de este para mejorar sus máquinas. McCormick argumentó en el momento que el diseño básico de la cosechadora le pertenecía, pero tuvo poco éxito. En cambio, concentró sus esfuerzos en la producción y venta de máquinas confiables.

Cumplimiento seguro

Después de probar las máquinas que podía usar para la manufactura de componentes, examinar costos, estudiar las técnicas de ensamblaje y sopesar los aspectos de mano de obra y logística, se trasladó a Chicago y estableció McCormick Harvesting Machinery Company. Las facilidades de transporte de Chicago y su proximidad a las zonas agrícolas en expansión del Medio Oeste y las Grandes Planicies, ayudaron a McCormick a responder a las necesidades de los agricultores en diferentes partes del mundo.

Sus productos llegaron a ser reconocidos por su confiabilidad, y se convirtió en uno de los primeros fabricantes en ofrecer garantía y crédito al comprador. En 1851, la Exhibición Crystal Palace de Londres introdujo la segadora a Europa, y la máquina obtuvo premios en ferias por todo Norteamérica. La Academia Francesa de Ciencias elogió a McCormick por haber hecho "más por la causa de la agricultura que cualquier persona viviente".

McCormick se casó con Nettie Fowler el 26 de enero de 1858 y tuvieron cinco hijos. Hizo donaciones cuantiosas al Partido Demócrata y al Seminario Presbiteriano de Chicago que lleva su nombre.

En 1902, McCormick Harvesting Company se fusionó con otras empresas para formar International Harvester Company.

Historia viva

- Busca formas de hacer los productos y procesos más fáciles para otros.
- Aprende de lo que otros han tratado.
- Encuentra formas creativas de satisfacer necesidades.
- Encuentra a aquellos que te ayudaron y motivaron a ser más confiable.
- Haz la investigación que necesites para asegurarte de cumplir lo que prometiste.
- Defiende la calidad de tu trabajo, no importa lo que cueste.
- Comparte tus beneficios con aquellos que están en necesidad.



Cyrus Hall McCormick
(1808-1884)



Lleva un registro

Pídeles a tus hijos que hagan una lista de sus responsabilidades que incluya los deberes caseros, las tareas escolares y el tiempo con los miembros de la familia y amigos.

Pídeles a los niños pequeños que preparen un cuadro con espacios donde puedan tachar las tareas completadas. Ayuda a los niños mayores a establecer un horario y un sistema recordatorio personal en sus computadoras o teléfonos celulares.

Asegúrate de chequear las tareas, actividades o proyectos de escuela semanales y mensuales para que cada niño pueda planear para esas actividades. Elogia en tus hijos el carácter que muestran al completar sus tareas cada día, y ayúdalos a apreciar la satisfacción de la confiabilidad.

Enfoca tu vida

Aprovecha tu vida al máximo

Las agendas con muchas actividades y el deseo de sentir aprobación pueden dificultar decir “no” e incluso más difícil el mantenerte al día con todo.

Identifica las responsabilidades

La vida trae muchas nuevas experiencias, pero estas ideas buenas pueden convertirse en una distracción o carga si te impiden cumplir tus deberes.

Identifica tus más importantes responsabilidades y priorízalas como corresponda. No importa que parezca que tienes todo bajo control en el trabajo; no puedes darte el lujo de descuidar los compromisos con la familia, la comunidad o los amigos.

Como amigo, quizás necesites ayudar a alguien a mudarse en vez de ir a un partido de béisbol. Como hijo o hija, quizás necesites pasar un fin de semana ayudando a tus padres con las reparaciones de la casa en vez de ir a pescar o de compras.

Tu trabajo o tu participación en la comunidad implicará ciertas responsabilidades y quizás requerirá ciertas normas de conducta. Cumple estas obligaciones. Estas pautas pueden ayudarte a determinar dónde debes enfocar tu energía, y ayudarte a saber lo que puedes alcanzar prácticamente.

Prioriza

Establecer las prioridades deben ayudarte a cumplir tus responsabilidades y beneficiar a los demás de la manera más segura que puedas. Si ya has acordado hacer algo con un amigo, hazlo, incluso si llega una “mejor oferta”. Si ya tienes compromisos, quizás no puedas visitar a un miembro de la familia, pero a menudo hay otras maneras de ayudar.

Al reconocer tus responsabilidades, puedes evitar que la más importante caiga víctima de los aprietos o de lo potencialmente beneficioso. Quizás renuncies a las visitas con los amigos para poder continuar tu educación y así poder hacer una mayor contribución luego.

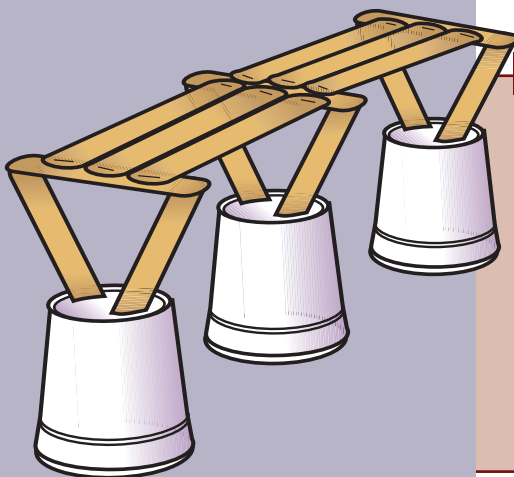
Gánate la confianza

Mayor independencia viene de mayor confiabilidad. Cuando una chica adolescente cuida bien del perro, es más probable que sus padres le confíen el carro. Cuando un plomero hace un buen trabajo en el fregadero, es más probable que le confíen la instalación de un nuevo lavaplatos.

Al desarrollar más confiabilidad, puedes asumir con éxito más responsabilidad.

Procuraré...

- cumplir mi palabra.
- tener cuidado de lo que prometo.
- corregir mis errores.
- llevar mi parte de la carga.
- no tener una mala actitud.



Apoya a los demás

En familia, construye un puente de vasos de espuma de poliestireno, palitos de madera grandes, cuerda, cinta adhesiva y grapas. Usa retratos de puentes para tener ideas sobre el diseño y dialoga cómo el puente de tu familia puede estructurarse.

Considera cómo cada diseño compensa la temperatura y la fuerza para proporcionar la seguridad para todos los que usan el puente. Explica cómo cada parte del puente depende de todas las otras partes para sostenerse.

Dialoga cómo cada decisión contribuye a la confiabilidad de una persona así como cada parte de un puente contribuye a su estabilidad. Pregúntale a cada niño cómo los demás confían en ellos y qué ellos pueden hacer para ser más confiables.

Lecciones del buey almizclado

La confiabilidad en circunstancias desafiantes

Cuando es amenazado, el buey almizclado forma una línea de defensa. Cuando se enfrenta a más de un enemigo, se para hombro a hombro en grupo, rodeando a sus crías. Los más fuertes y más agresivos embisten a veces a un intruso y regresan a la formación cuando se cansan.

El macho mide cerca de 1.52 metros de alto desde el hombro y pesan hasta 408 kilos. La hembra mide cerca de 1.21 metros desde el hombro y pesa hasta 226 kilos.

Cambio de estaciones

A diferencia de la mayoría de los animales en el Ártico, el buey almizclado se muda a elevaciones más altas cuando se acortan los días y bajan las temperaturas. Esto le permite evitar la nieve profunda. Se reúne en manadas mixtas para conseguir calor y protección, y usa las pezuñas para cavar su comida en la nieve y el hielo. Pasa el verano pastoreando en los valles del río, donde la comida es abundante.

El abrigo de un buey almizclado consiste en una capa exterior de pelo tosco largo y uno más corto y suave en la capa de abajo. Esta capa de abajo proporciona ocho veces el calor

de la lana, protegiendo al buey almizclado de temperaturas tan bajas como -50°C .

El buey almizclado recibe su nombre del olor que excreta el macho por las glándulas justo debajo de los ojos. Estimula la glándula frotando la cara con las rodillas o contra piedras o ramas cercanas.

El buey almizclado tiene un promedio de vida de 12 a 20 años. Las hembras pueden empezar a reproducirse a los dos años, y los jóvenes machos alcanzan la edad reproductora a los tres a cinco años de edad.

A finales de verano al iniciarse la época de reproducción, los machos compiten el uno con el otro. Los machos se embisten desde 45 metros de distancia, chocando las cabezas. Después del impacto, se alejan, meciendo las cabezas de un lado a otro, posando y midiendo la fuerza de su rival. La batalla continúa hasta que uno de ellos se retira.

Un macho dominante establece finalmente su autoridad y asegura un grupo de 5 a 15 hembras e individuos más jóvenes, que protege celosamente. Los machos excluidos vagan solos, o se reúnen en manadas de solteros.



Nueva vida

Una hembra da a luz un solo becerro entre ocho y nueve meses después del apareamiento. El becerro puede empezar a comer césped hasta una semana después de nacer, pero la madre cuidará a su cría durante un año. Un becerro puede llegar a pesar más de 90 kilos en su primer año.

El buey almizclado en acción



Defensa confiable

El buey almizclado usa la cabeza para embestir e intimidar a sus rivales. Los cuernos forman una especie de casco encima de la cabeza, que protege el cerebro del animal durante la batalla.



Protección confiable

La hembra cría un becerro cada dos años. El becerro es muy vulnerable al nacer. La hembra debe secar su becerro lamiéndolo antes de que se muera de frío en el duro ambiente ártico.



Unidad confiable

Cuando son amenazados por múltiples enemigos, los bueyes se reúnen en un círculo defensivo. Esta estrategia protege a cada uno de los animales y a los becerros dentro del perímetro.



Equipo confiable

Cuando se enfrentan a un solo atacante, los adultos embestirán al depredador desde la línea defensiva en un intento de ahuyentar los posibles atacantes.

Encuentra un camino

Hacer lo necesario para asistir a los clientes

Las innovaciones y la fuerte competencia motivan a algunas empresas a enfatizar los cambios de diseño y reemplazos baratos, en vez de la durabilidad, mientras otras todavía encuentran formas de generar confiabilidad en sus servicios y productos.

Halla soluciones flexibles

La revista *Electronic Design* entrevistó a Jim O'Grady, jefe de la división Financial Services Technology Value Solutions (TVS) de Hewlett-Packard.

TVS ofrece opciones de reemplazo y ayuda a sus clientes comprando equipos usados o revisando y vendiendo equipos usados a cambio de un porcentaje de los beneficios. TVS también ofrece medios documentados de borrar información de equipos usados.

O'Grady citó estadísticas que indican que cualquier brecha de seguridad en la información le puede costar a un centro de datos 19% de sus clientes y causarle otro 40 % de pérdida de clientes posteriormente. "Tenemos herramientas que pueden eliminar información en computadoras", dijo.

Diseños integrados

Kimray, Inc. enfrenta un desafío diferente en su manufactura de válvulas de control y equipos relacionados para la industria de

petróleo y gas. "No tenemos normas que obliguen a los clientes a comprar componentes nuevos cuando el equipo viejo simplemente necesita ser reparado", declaró Thomas A. Hill, vicepresidente de Kimray para el área de manufactura.

...identifica las necesidades de tus clientes y busca la mejor manera de satisfacerlas.

Kimray diseña equipos a los que se les da mantenimiento en el lugar, y así los clientes no tienen que cerrar una línea, y todavía es posible pedir y conseguir un kit de reparación para una válvula construida en 1948.

Los productos de Kimray exceden los estándares mínimos para flujo, desgaste y erosión; Kimray diseña nuevos componentes con piezas estándar a fin de asegurar su compatibilidad con los sistemas existentes.

"No siempre podemos anticipar cuándo los componentes electrónicos se volverán obsoletos, pero hacemos todo lo que es posible para mantener los nuevos sensores o piezas inversas compatibles con los equipos que los clientes poseen", dijo Hill.

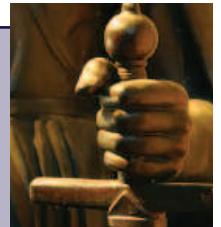


Sea cual sea la rama en que trabajes o el tipo de labor que desempeñes, evalúa cómo tú y tu organización pueden servir mejor a los clientes. Identifica las necesidades de tus clientes y busca la mejor manera de satisfacerlas.

La confiabilidad nunca se torna obsoleta.

¡A tu puesto!

En el año 79, la erupción del volcán Vesubio sepultó la ciudad de Pompeya.



Los arqueólogos han desenterrado los restos de unos 2,000 habitantes muertos en el momento que huían. Pero, un soldado permaneció en su puesto, con su mano todavía asida a la empuñadura de la espada. Hoy día, su armadura se exhibe en el Museo Nacional en Nápoles.

Conoce cuál es tu papel, y siempre mantén tu palabra. Otros pueden contar con una persona confiable que cumple su deber, no importa el costo.

Liderazgo confiable

Tu credibilidad depende de tu compromiso con la misión y con los miembros de tu equipo.

- No hagas promesas irrealistas acerca de posibilidades futuras para empleados individuales o la organización en su conjunto.
- Da ejemplo de programación, concentración y disponibilidad para tus colegas.
- Considera formas de estructurar tu negocio a fin de enfrentar bajas y minimizar la necesidad de eliminar empleos.
- Determina lo que necesitas de los miembros del equipo, y asegúrate de que cada uno reciba lo que cada uno necesita de ti.
- Comunica los objetivos, prioridades y plazos.
- Considera las necesidades personales y prioridades de tus compañeros durante sucesos vitales o crisis familiares.
- Planea tu trabajo de modo que no exijas tiempo y energía irrazonables de los empleados.
- Si las normas se vuelven improductivas, trabaja por los canales apropiados para ajustarlas.

Para notas e información adicionales sobre el liderazgo visita <<http://bulletin.characterfirst.com>>.



520 West Main Street • Oklahoma City OK 73102
405.815.0001 • www.characterfirst.com
© 2007 Character Training Institute. Derechos reservados.