

1. Un proyecto tiene un 60 % de probabilidad de obtener una ganancia de \$100,000 y un 40 % de probabilidad de obtener una pérdida de \$100,000. El valor monetario esperado del proyecto es:

1. \$100,000 de ganancia
2. pérdida de \$60,000
3. \$20,000 de ganancia
4. pérdida de \$40,000

3. \$20,000 de ganancia

2. Suponiendo que los extremos de un rango de estimaciones están a +/- 3 sigma de la media, ¿cuál de las siguientes estimaciones de rango implica el MENOR riesgo?

1. 30 días, más o menos 5 días
2. 22 – 30 días
3. Optimista = 26 días, más probable = 30 días, pesimista = 33 días
4. Media de 28 días

4. Media de 28 días

3. Si un riesgo tiene un 20 por ciento de posibilidades de ocurrir en un mes determinado, y se espera que el proyecto dure cinco meses, ¿cuál es la probabilidad de que el evento de riesgo ocurra durante el cuarto mes del proyecto?

1. Menos del 1 por ciento
2. 20 por ciento
3. 60 por ciento
4. 80 por ciento

2. 20 por ciento

4. Se acerca la fecha límite aceptada para el proyecto. Sin embargo, el director del proyecto se da cuenta de que solo se ha completado el 75 % del trabajo. Entonces, emite una solicitud de cambio. ¿Qué debe autorizar la solicitud de cambio?

1. Recursos adicionales utilizando el fondo de contingencia
2. Aprobación de la escalada para utilizar fondos de contingencia

3. Horas extras del equipo para cumplir con el cronograma
4. Acción correctiva basada en las causas

4. Acción correctiva basada en las causas

5. ¿Durante qué proceso de gestión de riesgos se identificará el riesgo?

1. Realizar análisis de riesgos cuantitativos e identificar riesgos
2. Identificar, monitorear y controlar los riesgos
3. Realizar análisis de riesgos cualitativos y monitorear y controlar los riesgos
4. Identificar riesgos

4. Identificar riesgos

6. ¿Qué se entiende por RACI?

1. Responsable, Responsable, Confirmar, Informar
2. Recomendado, Responsable, Consultado, Informar
3. Responsable, Contador, Consultado, Informado
4. Responsable, Rendir Cuentas, Consultado, Informado

4. Responsable, Responsable, Consultado, Informado

7. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera acerca de un programa?

1. Un programa es un grupo de proyectos relacionados
2. Un programa es un grupo de proyectos no relacionados
3. Un programa es parte de un gran proyecto
4. Ninguna de las anteriores

1. Un programa es un grupo de proyectos relacionados

8. El director del proyecto se reúne con el equipo del proyecto para revisar las lecciones aprendidas de proyectos anteriores. ¿En qué actividad participa el equipo?

1. Gestión del rendimiento
2. Identificación del alcance

3. Identificación de riesgos
4. Reunión sobre el estado del equipo del proyecto

3. Identificación de riesgos

9. Durante una conferencia de postores, ves que uno de ellos es tu mejor amigo. ¿Cuál debería ser tu siguiente paso?

1. Le pasarás cierta información confidencial.
2. Usted revelará esta relación a su gerencia.
3. Renunciará inmediatamente al proceso de licitación.
4. Intentarás no entregarle el contrato para demostrar tu integridad.

2. Usted revelará esta relación a su gerencia.

10. Si un evento de riesgo tiene un 90 por ciento de probabilidad de ocurrir, y las consecuencias serán de \$10,000, ¿qué representan los \$9,000?

1. Valor del riesgo
2. Valor actual
3. Valor monetario esperado
4. Presupuesto de contingencia

3. Valor monetario esperado

¿Sabías qué? 

El salario promedio anual de los especialistas en gestión de proyectos en EE. UU. es de \$100,750. (Fuente: [Oficina de Estadísticas Laborales de EE. UU.](#).)

11. Un terremoto dañó su proyecto de construcción. Su contratista afirma que no puede cumplir con los términos del contrato debido a una cláusula específica que ambos firmaron. Se refiere a:

1. cláusula de fuerza mayor
2. Cláusula de precio fijo
3. Términos de obligación contractual
4. Ninguna de las anteriores

1. Cláusula de fuerza mayor

12. Todos los siguientes son SIEMPRE insumos para el proceso de gestión de riesgos EXCEPTO:

1. Información histórica
2. Lecciones aprendidas
3. Estructura de desglose del trabajo
4. Informes de estado del proyecto

4. Informes de estado del proyecto

13. Al estimar el tiempo para las actividades, un gerente de proyecto debe:

1. Utilice la mejor estimación y calcule todas las actividades.
2. Involucre a las personas que realizarán el trabajo para obtener estimaciones
3. Calcule lo que permitirá el costo e incluya los márgenes de error
4. Ninguna de las anteriores

2. Involucre a las personas que realizarán el trabajo para obtener estimaciones.

14. La tolerancia al riesgo está determinada a ayudar a:

1. El equipo clasifica los riesgos del proyecto
2. El director del proyecto estima el proyecto
3. El equipo programa el proyecto
4. La gerencia sabe cómo actuarán otros gerentes en el proyecto.

1. El equipo clasifica los riesgos del proyecto.

15. Está ejecutando un proyecto para diseñar e implementar un conjunto de procesos de negocio y una solución de software para la gestión de relaciones con los clientes. El proyecto involucra a un gran número de organizaciones, una importante corporación y numerosos proveedores de diferentes tamaños. Durante el proyecto, observa los efectos de las diferencias en la cultura corporativa de las empresas. Esto genera diferentes expectativas sobre cómo debe gestionarse el proyecto, así como frecuentes malentendidos entre las

partes interesadas. Otro efecto es un creciente grado de desconfianza y escepticismo. ¿Qué debería intentar primero para integrar a los diversos grupos de partes interesadas?

1. Concéntrate en el trabajo del proyecto. Como gerente de proyectos, no deberías dejarte llevar por egos desmedidos.
2. Deja que los problemas se agraven hasta que sean evidentes para todos. Luego, escálalos.
3. Desarrollar una política de calidad conjunta para el proyecto y buscar el compromiso de todas las organizaciones
4. Analizar la probabilidad y el impacto de los riesgos vinculados a la situación y planificar cómo responder a ellos.

3. Desarrollar una política de calidad conjunta para el proyecto y buscar el compromiso de todas las organizaciones

16. Le resulta difícil evaluar el impacto exacto del riesgo en el costo. Debería evaluar:

1. Base cuantitativa
2. Base numérica
3. Base cualitativa
4. Base económica

3. Base cualitativa

17. Una directora de proyecto está cuantificando el riesgo de su proyecto. Varios de sus expertos están fuera de la sede, pero desean ser incluidos. ¿Cómo se puede lograr esto?

1. Realizar un análisis de Monte Carlo utilizando Internet como herramienta
2. Aplicar el método de la ruta crítica
3. Determinar las opciones para las acciones correctivas recomendadas
4. Aplicar la técnica Delphi

4. Aplicar la técnica Delphi

18. Al ser asignado como gerente de proyecto, notó que, durante la ejecución del proyecto, surgen conflictos en el equipo, tanto a nivel técnico como interpersonal. ¿Cuál es la forma adecuada de gestionarlos?

1. Los conflictos distraen al equipo y alteran el ritmo de trabajo. Siempre es recomendable suavizarlos cuando surjan.
2. Un conflicto debe manejarse en una reunión para que todo el equipo pueda participar en la búsqueda de una solución.
3. Los conflictos deben abordarse de forma temprana y, generalmente, en privado, utilizando un enfoque directo y colaborativo.
4. Debes utilizar tu poder coercitivo para resolver rápidamente los conflictos y luego concentrarte en el logro de objetivos.

Lectura relevante: [Costo de la certificación PMP: Desglose del costo](#) 

19. ¿Durante qué proceso de gestión de riesgos se toma la decisión de transferir un riesgo?

1. Identificar riesgos
2. Realizar análisis de riesgos cuantitativos
3. Plan de respuesta al riesgo
4. Monitorear y controlar los riesgos

La transferencia es una estrategia de respuesta al riesgo.

20. Cuando se utilizan gráficos de control, los valores atípicos son:

1. Mediciones singulares fuera del ancho de banda entre un límite de control superior e inferior.
2. Un resultado típico de una causa aleatoria rara que es difícil de replicar y verificar.
3. Resultados insignificantes, a menudo errores de medición, cuyas causas no deben investigarse más.
4. Las mediciones son inconsistentes con una serie de 7 resultados por encima o por debajo de un valor medio.

21. ¿Cuál de los siguientes no es un grupo de procesos?

1. Iniciación
2. Planificación
3. Ejecución
4. Cierre

El cierre no es un grupo de procesos.

22. ¿Cuál es el resultado del proceso de seguimiento y control?

1. El cronograma del proyecto

2. La carta del proyecto
3. El plan de gestión del proyecto
4. El trabajo del proyecto

El resultado del proceso de seguimiento y control es el plan de gestión del proyecto.

23. ¿Cuál de los siguientes no es un insumo para el proceso de desarrollo del plan de gestión del proyecto?

1. La carta del proyecto
2. El registro de partes interesadas
3. Los factores ambientales de la empresa
4. Los procesos y procedimientos de la organización

La entrada para el proceso de desarrollo [del plan de gestión del proyecto](#) es el registro de partes interesadas.

24. ¿Cuál de los siguientes no es una entrada al proceso de control?

1. El plan de gestión del proyecto
2. El cronograma del proyecto
3. El trabajo del proyecto
4. Los cambios aprobados

La entrada al proceso de control es el plan de gestión del proyecto.

25. ¿Cuál de los siguientes no es un resultado del proceso de cierre?

1. El producto, servicio o resultado final del proyecto.
2. Una base de conocimientos de lecciones aprendidas
3. Documentos de cierre organizacional
4. El plan de gestión del proyecto

El resultado del proceso de cierre es el plan de gestión del proyecto.

Únete a nuestra [capacitación para la certificación PMP®](#) y accede a orientación experta, simulacros de examen y perspectivas de proyectos reales. ¡Inscríbete ya! 

26. Alfa y Beta son dos proyectos que una empresa está considerando. Se espera una ganancia neta de \$50 millones para Alfa y \$45 millones para Beta. Ambos son proyectos lucrativos y gratificantes, pero la empresa solo puede invertir en uno de ellos. Si se elige Alfa, calcule el costo de oportunidad.

1. 45 millones de dólares

2. 95 millones de dólares
3. 5 millones de dólares
4. 50 millones de dólares

45 millones de dólares. El valor de la alternativa no elegida se llama costo de oportunidad.

27. Usted es el gerente de un proyecto que implica la construcción de cinco puentes. El proyecto consta de cinco fases secuenciales, cada una de las cuales completa un puente. Una vez finalizada la primera fase del proyecto, ¿qué grupo de procesos de la segunda fase debería seguir?

1. Ejecutando
2. Cierre
3. Iniciando
4. Planificación

Inicio. Un nuevo proyecto o una nueva fase de un proyecto existente se define mediante el Grupo de Procesos de Inicio.

28. El objetivo de un proyecto es investigar la viabilidad técnica, económica y social de la construcción de una presa hidroeléctrica. El acta de constitución del proyecto es aprobada por el promotor. ¿Cuál es el siguiente paso?

1. Identificar riesgos
2. Desarrollar un plan de gestión de proyectos
3. Desarrollar la Carta del Proyecto
4. Identificar a las partes interesadas

Identificar a las partes interesadas

Después de desarrollar y aprobar la carta del proyecto, el siguiente paso es realizar el proceso de identificación de las partes interesadas.

29. Al gestionar un proyecto de actualización de software para su empresa, se da cuenta de que su patrocinador tiene mucha autoridad en las decisiones, pero poco interés. ¿Qué estrategia de gestión de las partes interesadas debería emplear para garantizar el apoyo continuo del patrocinador?

1. Gestionar de cerca al patrocinador
2. Mantener satisfecho al patrocinador
3. Mantener informado al patrocinador
4. Monitorear las acciones del patrocinador

Mantener satisfecho al patrocinador

30. El patrocinador del proyecto solicita una copia del documento que contiene la descripción, el propietario, la fuente, la prioridad y el estado de los requisitos del producto. ¿Cuál es el documento del proyecto en cuestión?

1. El plan de gestión del alcance
2. El plan de gestión de requisitos
3. La matriz de trazabilidad de requisitos
4. La estructura de desglose del trabajo (EDT)

La matriz de trazabilidad de requisitos

31. El desarrollo es un aspecto crítico en un proyecto de gran envergadura y con consideraciones regulatorias y ambientales. ¿Cuál es el primer paso para la planificación inicial del proyecto?

1. Comience a identificar a las partes interesadas para poder involucrarlas según sea necesario para la planificación del proyecto.
2. Celebrar una reunión de lanzamiento del proyecto con el objetivo de informar e involucrar a las partes interesadas y obtener el compromiso.
3. Revise la carta del proyecto para obtener información de alto nivel sobre el proyecto.
4. Compartir el alcance del proyecto con el equipo involucrado para establecer un entendimiento común sobre los entregables del proyecto.

Revise la carta del proyecto para obtener información de alto nivel sobre el proyecto.

32. Al monitorear el costo base de un proyecto, se observa que los gastos del mismo son mayores de lo esperado en este momento. ¿Cuál es la causa más probable de esto?

1. Una lista de hitos incompleta
2. Costos de material sobreestimados
3. Falta de apoyo de las partes interesadas
4. Exceso de inventario

Exceso de inventario: no gestionar y controlar los recursos de manera eficiente puede ser una fuente de aumento de costos en un proyecto.

Lectura relacionada: [Consejos y trucos para el examen de Project Management Professional](#) 

33. Recientemente, ascendiste a tu programadora estrella, Pam, para liderar el equipo de desarrollo ágil. Pam era una excelente programadora de software, y creías que el ascenso significaría que ahora podría compartir su experiencia con los demás miembros del equipo

de desarrollo. Sin embargo, observas que el desempeño de Pam en su nuevo puesto es decepcionante y no está a la altura de tus expectativas. ¿Qué regla empírica has ignorado u olvidado al considerar el ascenso de Pam?

1. Concepto de Pareto
2. Ley de Murphy
3. Teoría de la expectativa
4. Efecto halo

Efecto Halo

34. Al revisar el plan de gestión de requisitos de un proyecto, observa que uno de los componentes no corresponde. ¿Cuál de estos es el que no corresponde?

1. Un proceso que describe cómo se priorizarán los requisitos del proyecto
2. Cómo se planificarán, rastrearán y reportarán las actividades requeridas
3. Las métricas que se utilizarán y la justificación para utilizarlas
4. Un proceso que especifica cómo se preparará una declaración del alcance del proyecto

Un proceso que especifica cómo se preparará una declaración del alcance del proyecto

35. Como parte de un proyecto de mejora de procesos para la operación de una fábrica, el proyecto y el equipo realizan el proceso de supervisión y control del trabajo del proyecto. ¿Cuál de las siguientes acciones se realiza durante este proceso?

1. Realizar una comparación real del desempeño del proyecto con el plan de gestión del proyecto
2. Obtener la aceptación formal de los entregables por parte del cliente o patrocinador
3. Implementar solicitudes de cambio aprobadas para lograr los objetivos del proyecto
4. Analizar solicitudes de cambio y aprobarlas o rechazarlas

Realizar una comparación real del desempeño del proyecto con el plan de gestión del proyecto

36. Una empresa establece un comité de control de cambios (CCB) dedicado a revisar y evaluar los cambios presentados para todos los proyectos. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor a una persona o grupo que puede solicitar un cambio en un proyecto cuando el patrocinador del proyecto es miembro del CCB?

1. Patrocinador del proyecto
2. Equipo del proyecto
3. Gerente de proyecto

4. Cualquier parte interesada

Cualquier parte interesada

37. Quiere reemplazar a un contratista porque no cumple con los estándares acordados y contratar a otro para el mismo trabajo. Necesita determinar el procedimiento legal específico para la rescisión anticipada del contrato. ¿Qué debe hacer?

1. Consulte el plan de gestión de compras
2. Revisar el registro de riesgos
3. Consultar el contrato
4. Mire la declaración del alcance

Consultar el contrato

38. En un proyecto dividido en cuatro fases en secuencia, ¿qué debe hacer el director del proyecto cuando la segunda fase ha terminado y la tercera está por comenzar?

1. Iniciar el proceso de dirección y gestión del trabajo del proyecto.
2. Iniciar el proceso de seguimiento y control del trabajo del proyecto
3. Realizar el proceso de identificación de las partes interesadas del proyecto
4. Iniciar el proceso de desarrollo del plan de gestión del proyecto

Realizar el proceso de identificación de las partes interesadas del proyecto

39. La oficina de gestión de proyectos (PMO) de una organización garantiza que todos los procesos de gestión de proyectos y todos los documentos relevantes del proyecto se ajusten a las mejores prácticas establecidas. ¿Qué es lo primero que debe revisar el director de proyectos para identificar a las partes interesadas en un nuevo proyecto?

1. El plan de participación de las partes interesadas para identificar qué estrategias y acciones de gestión pueden funcionar mejor para involucrar eficazmente a las partes interesadas.
2. Los documentos empresariales para obtener información sobre las partes interesadas
3. La documentación de requisitos para saber más sobre las posibles partes interesadas
4. El plan de gestión de las comunicaciones para conocer a las partes interesadas del proyecto

Los documentos empresariales para obtener información sobre las partes interesadas

40. Utilizando un marco ágil, liderará un proyecto de desarrollo de producto. Quiere reunir a las partes interesadas y a las pymes para debatir sobre riesgos, criterios de éxito y otros temas. ¿Cuál es la mejor manera de lograr este objetivo?

1. Facilitar una retrospectiva de iteración
2. Realizar entrevistas con las personas identificadas
3. Programe un grupo de enfoque
4. Invitar a los participantes relevantes a las reuniones diarias de scrum

Programe un grupo de enfoque

41. Como parte de la preparación del plan de gestión de comunicaciones para un proyecto en construcción, desea determinar las necesidades de información de las partes interesadas. Su enfoque se centra en el tipo y el formato de la información que se les debe transmitir. ¿Cuál es la mejor manera de proceder?

1. Realizar un análisis de requisitos de comunicación
2. Consulte el plan de participación de las partes interesadas
3. Desarrollar el registro de partes interesadas
4. Revisar la documentación de requisitos

Realizar un análisis de requisitos de comunicación.

¿Sabías que? 

Los gerentes de proyecto con certificación PMP ganan un 33 % más en promedio que sus colegas no certificados. (Fuente: [Encuesta de Salarios de Poder Adquisitivo del PMI](#))

42. Para reducir la tasa de defectos en un proceso de fabricación, se lleva a cabo un proyecto. El equipo del proyecto realiza actividades de control de calidad para analizar y mejorar el proceso. ¿Cuál de las siguientes opciones sería la más beneficiosa para este proyecto?

1. Utilizando la planificación de olas sucesivas para el proyecto
2. Introducción del uso de un tablero kanban en el proceso de fabricación
3. Adopción de un proceso de fabricación justo a tiempo (JIT)
4. Consultar con un experto certificado en Six Sigma Black Belt

Consultar con un experto certificado Six Sigma Black Belt.

43. Eres el responsable de un proyecto de desarrollo de software donde los desarrolladores trabajan en una oficina alquilada. Escribir el código está tardando más de lo previsto. Has solicitado al arrendador que alquile la oficina una semana más. Desafortunadamente, el arrendador te informa que la oficina está reservada para ese periodo. Registros el problema en los documentos del proyecto. ¿Qué deberías hacer ahora?

1. Realiza actualizaciones en el registro de riesgos
2. Solicitar más fondos

3. Ingrese el problema en el registro de problemas para que quede constancia
4. Realizar revisiones en el plan de gestión de recursos

Realizar revisiones en el plan de gestión de recursos

44. Formas parte de un equipo de proyecto que diseña un nuevo tipo de vehículo. Estás a punto de empezar a trabajar en un conjunto de tareas (paquete de trabajo) para el sistema de frenos del vehículo. Te gustaría evaluar los criterios de aceptación antes de comenzar el trabajo. ¿Dónde deberías buscar esta información?

1. Documentación de requisitos
2. El diccionario WBS
3. Plan de gestión del proyecto
4. Atributos de la actividad

El diccionario WBS

45. Un proyecto para construir una línea de montaje está casi terminado. El director del proyecto ha cerrado las adquisiciones, presentado el informe final del proyecto, actualizado el registro de lecciones aprendidas y recabado la opinión de las partes interesadas pertinentes. ¿Cuál debería ser el siguiente paso del director del proyecto?

1. Envíe un resumen de cómo el producto final cumplió con las necesidades del negocio.
2. Transferir la línea de montaje completada a operaciones
3. Enviar un escrito formal a los proveedores notificándoles que se han completado los contratos.
4. Realizar el pago final a los proveedores

Transferir la línea de montaje completada a operaciones

46. Un equipo de proyecto evalúa dos respuestas a riesgos para incluirlas en el registro de riesgos. La primera debe cumplir dos criterios y cuesta \$5,000. La segunda debe cumplir cuatro criterios, pero solo cuesta \$2,000. ¿Qué acción es menos probable que tome el equipo del proyecto para seleccionar la mejor respuesta a riesgos?

1. Realizar un análisis costo-beneficio
2. Utilice el análisis de decisiones multicriterio
3. Ejecutar una simulación de Monte Carlo
4. Realizar un análisis de alternativas

Ejecutar una simulación de Monte Carlo

47. Los miembros de su equipo de proyecto escriben código en parejas y evalúan el trabajo de los demás para revisar y determinar si el código cumple con la documentación de requisitos. ¿Cuál de los siguientes resultados se obtendrá con este proceso?

1. Datos de rendimiento laboral
2. Entregable verificado
3. Entregable aceptado
4. Criterios de aceptación

Entrega verificada

48. El proyecto de construcción cuenta con numerosas personas y equipos especializados en la obra a diario. La comunicación frecuente y fluida entre los líderes de equipo es vital para garantizar un progreso seguro y eficiente. ¿Qué protocolo ágil se puede incorporar en este proyecto para impulsar la comunicación interdisciplinaria oportuna?

1. Retrospectivas
2. Reuniones diarias
3. Revisiones de iteraciones
4. Picos basados en el riesgo

Reuniones diarias. Se refieren a reuniones de corta duración y con plazos definidos, a las que asisten el equipo del proyecto y las partes interesadas relevantes.

49. El liderazgo de la organización desea incluir más metodologías ágiles en sus proyectos. Antes de implementar enfoques ágiles en un proyecto, ¿qué es lo primero que se debe hacer?

1. Evaluar la cultura organizacional y la preparación para la transformación
2. Realizar una encuesta a empleados para encontrar aquellos que estén dispuestos a participar en proyectos ágiles.
3. Realizar capacitación ágil para aquellos en el equipo reunido para el proyecto piloto
4. Poner en pausa los proyectos actuales para reajustarlos a la nueva cadencia ágil

Evaluar la cultura organizacional y la preparación para la transformación

50. Necesita establecer las prioridades relativas de los riesgos reconocidos en un proyecto. ¿Cuál de las siguientes tareas tiene más probabilidades de no afectar esta priorización?

1. Investigación del registro de partes interesadas
2. Realizar una revisión del registro de suposiciones
3. Generando el informe de riesgos
4. Examen del registro de riesgos

Generando el informe de riesgos

51. La siguiente tabla es una lista de actividades que incluye la duración y el predecesor de una serie de actividades del proyecto. ¿Cuál es la duración de la ruta crítica?

Activity	Duration	Predecessor
A	2	Start
B	4	A, E
C	6	A
D	3	B, C
E	7	Start
F	2	E
End	-	D, F

1. 14
2. 11
3. 13
4. 9

Activity	Duration	Predecessor
A	2	Start
B	4	A, E
C	6	A
D	3	B, C
E	7	Start
F	2	E
End	-	D, F

52. Un director de proyecto, al desarrollar el registro de interesados, enumera a los posibles interesados y opta por utilizar un método de recopilación de datos conocido como "escrito mental". ¿Qué es lo primero que se debe hacer al utilizar este método?

1. Comparta un conjunto de preguntas con los miembros participantes antes de la sesión de creatividad.
2. Convocar una reunión de recopilación de datos con los participantes
3. Desarrolle su propia plantilla para un registro de partes interesadas
4. Consulte el plan de participación de las partes interesadas para comprender cómo identificarlas.

Envíe una lista de preguntas a los participantes antes de la sesión de creatividad.

53. Un gerente de proyecto se comunica principalmente por correo electrónico con los miembros de su equipo y las partes interesadas internas y externas del proyecto. Se incorporan ciertas técnicas para garantizar que no haya malentendidos. ¿Cuál de las siguientes no se considera una de estas técnicas?

1. Flujo controlado de palabras e ideas
2. Expresión concisa
3. Propósito claro dirigido a satisfacer las necesidades del lector.
4. Registro de comunicaciones

Registro de comunicaciones