

ACTIVIDAD 6.3.

Módulo 6	TRABAJO EN EQUIPO Y COORDINACIÓN INTERNA
Lección 3	Manejo de Incidencias y Reporte de Problemas

1. **¿Por qué es importante tener protocolos para reportar problemas?**
 - A) Para hacer las entregas más lentas
 - B) Para documentar problemas de manera uniforme
 - C) Para evitar que los repartidores hablen entre sí
 - D) Para aumentar los costos

2. **¿Cuál es un beneficio de analizar lo que pasó después de un problema?**
 - A) Hacer que todos se sientan mal
 - B) Aprender de los errores y mejorar en el futuro
 - C) Aumentar la cantidad de problemas
 - D) Hacer que el trabajo sea más complicado

3. **¿Qué ventaja tiene una buena comunicación entre los departamentos?**
 - A) Crea más confusión
 - B) Ayuda a resolver problemas rápidamente
 - C) Aumenta el tiempo de entrega
 - D) Hace que los repartidores estén más ocupados

4. **¿Para qué se registra las incidencias?**
 - A) Para que los repartidores se distraigan
 - B) Para mejorar el servicio al identificar patrones
 - C) Para castigar a los repartidores
 - D) Para llenar formularios innecesarios

5. **¿Qué se debe hacer después de solucionar un problema?**
 - A) Ignorarlo
 - B) Hablar sobre qué pasó y cómo evitarlo
 - C) Repetir el mismo error
 - D) No decir nada