**Instrucciones:**

1. Realiza una investigación sobre SERVQUAL en diferentes fuentes bibliográficas y en la red.
2. Busca y analiza tres ejemplos de cuestionarios que se utilizan para medir la calidad de servicios y la satisfacción de los clientes, INCLÚYELOS EN EL ARCHIVO DE WORD.
3. Al terminar tu investigación realiza un mapa mental de SERVQUAL: sus funciones, beneficios, su uso para medir la satisfacción del cliente, entre otras características.
4. Envíalo a través de la Plataforma Virtual.

*Envíalo a través de la Plataforma Virtual.*

*Recuerda que el archivo debe ser nombrado:*

***Apellido Paterno\_Primer Nombre\_E\_SERVQUAL***