

Nombre del alumno:

Teresa Méndez Pérez

Nombre del profesor:

Aldo Irecta Najera

Nombre del trabajo:

Supernota

Materia:

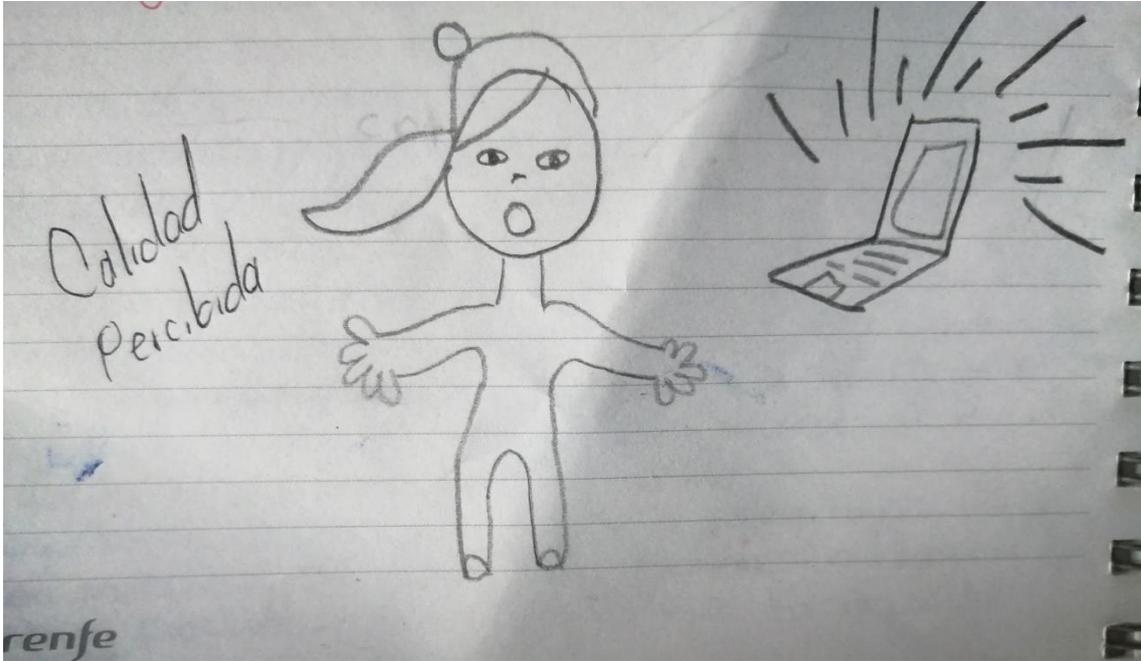
Calidad total y productividad

Grado: 2 cuatrimestre

Ingeniería en sistemas

CALIDAD PERCIBIDA

La calidad percibida es lo que el cliente cree del producto sin importar que esto sea cierto o no.



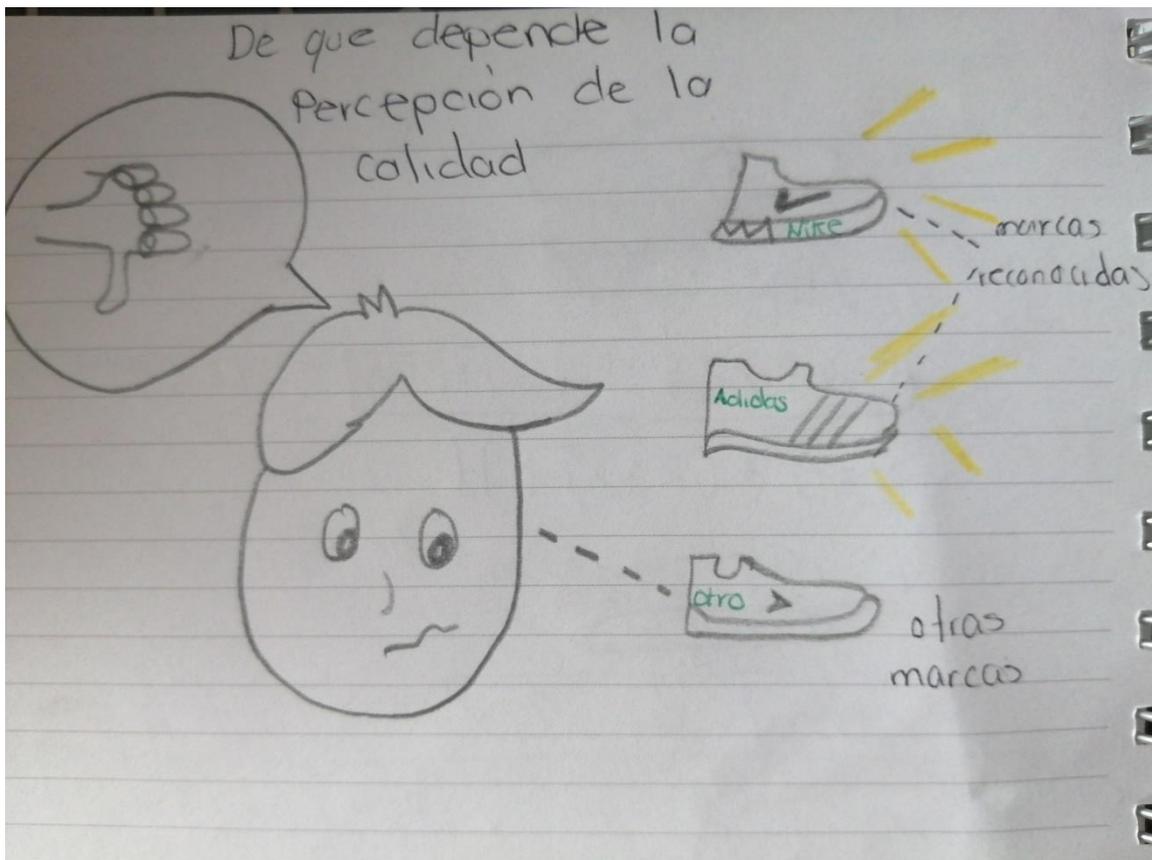
Es idealizar el producto que esta frente a nosotros.

DE QUE DEPENDE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

Existen muchos factores que influyen en la calidad percibida, muchas personas creen que lo más caro es lo mejor, es aquí donde la calidad percibida empuja a la compra del producto que el cliente considera mejor.

Por poner un ejemplo:

Una persona que va en busca de unos tenis, se encuentra unos Adidas o Nike y al otro lado ve una marca que no conoce, por lógica elegirá Adidas o Nike porque son marcas caras y reconocidas y aunque no sean las mejores físicamente, pero en la mente del consumidor lo es.

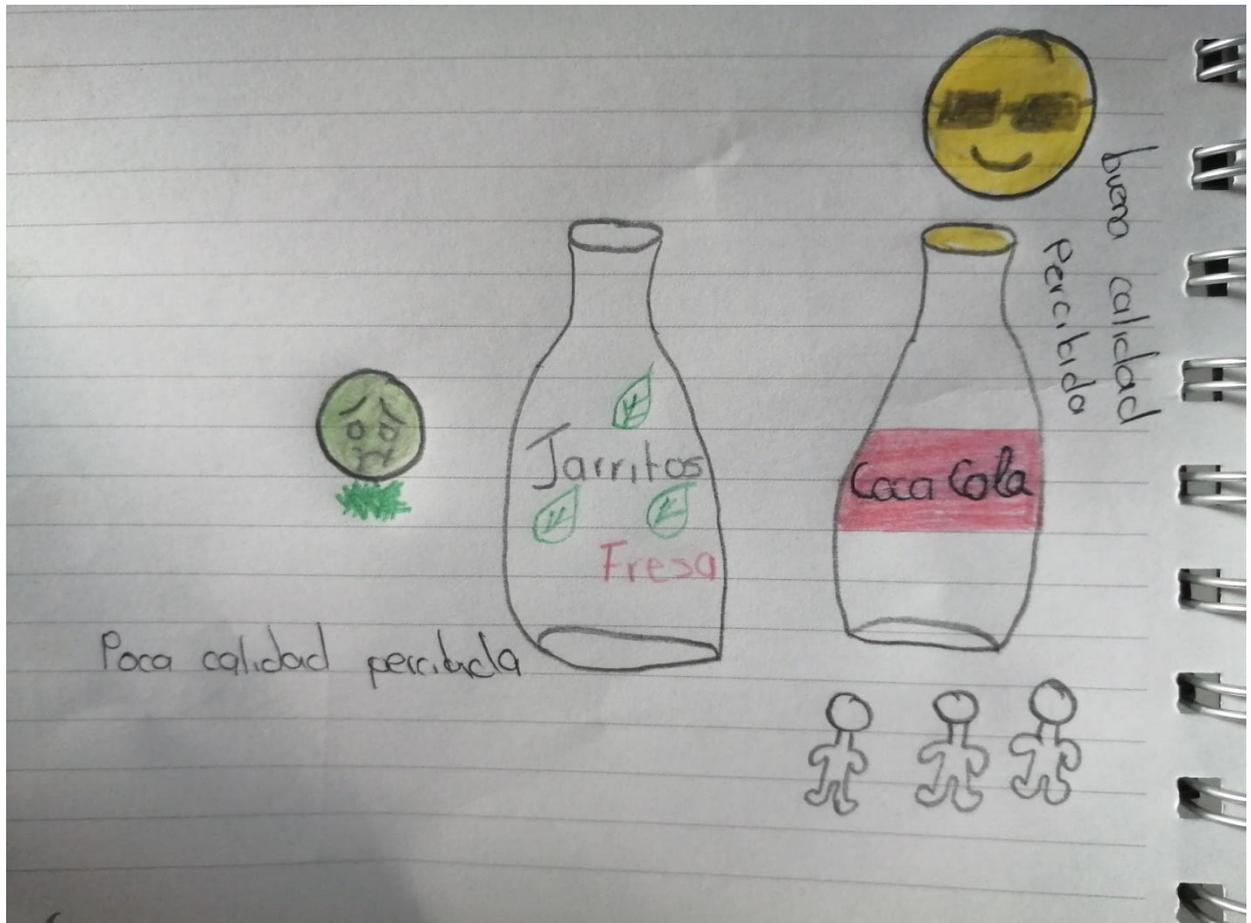


Es como idealizar una marca como perfecta por el simple hecho de ser cara.

ATRIBUTOS DE LA CALIDAD PERCIBIDA

Los productos se dividen en intrínsecos, que son las características propias del producto, como el color, sabor, la duración de este.

Los extrínsecos que son los valores que rodean al producto, como la marca, el empaquetado, campañas de publicidad y por supuesto el precio.



INDICADORES DE CALIDAD

La calidad percibida es subjetiva es decir que el producto no es exactamente lo que el cliente piensa, ya que este se ha hecho sus propias ideas en su mente.

Por ello el para conocer la calidad percibida de los clientes, solo se puede medir a través de entrevistas o testimonios directos de los clientes al momento de que estos realicen sus compras.

Lo más común es realizar:

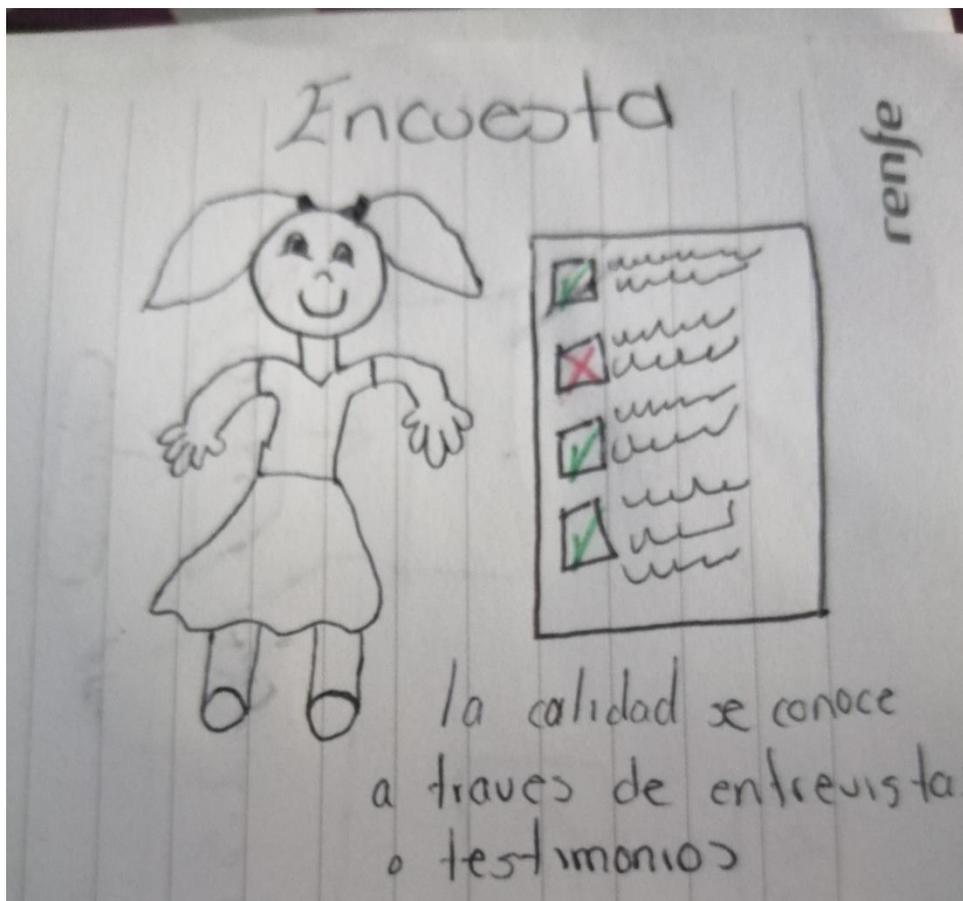
Encuestas o entrevistas directas

Atender los reclamos de los clientes

Así como las reviews que se realiza a través de la página del producto

Las opiniones de los empleados ya que estos son los que tratan directamente con los clientes y aprecian lo que ellos opinan del producto

El mystery shopper: es aquella persona que se encarga de evaluar los servicios de la empresa pero también observa la actitud de los compradores



BIBLIOGRAFÍA:

- **Revista Brasileira de Marketing**
-