

ACTIVIDAD EVALUATIVA

Consigna en tu cuaderno la actividad y desarróllala.

1. Completa las frases con las palabras del recuadro.

• valor interno • percepción • precio • producto • valor externo • PHVC • dinero • producto

- a. El _____ es la cantidad de _____ determinada que se entrega a cambio de un _____ o de un servicio.
- b. El valor de un _____ o servicio depende directamente de la satisfacción o de la _____ de lo que dicho producto o servicio representa para quien lo compra.
- c. El _____ es aquel que está asociado al significado del producto o servicio en sí mismo sin importar la percepción que se tenga de él.
- d. El _____ se aplica a aquellas características de un producto o servicio, usualmente asociadas a atributos externos.
- e. Planear, hacer, verificar y actuar, generalmente, se conocen como los pasos del ciclo Deming de _____.

2. Define el concepto de calidad y exprésalo con algunos ejemplos.

c. Elabora una lista de cinco productos de calidad. Explica los criterios que te permiten afirmar que son de calidad. Completa el siguiente cuadro:

Producto	Criterios

3. Describe y explica en tu cuaderno una situación en la que te hayas sentido un cliente insatisfecho.

4. Responde en tu cuaderno las siguientes preguntas:

- a. Cuando compras una paleta, sin importar la marca, porque deseas refrescarte o tienes sed, el valor de la paleta para ti, ¿es interno o externo?
- b. Una bicicleta que se adquiere para utilizarla como medio de transporte, sin importar la marca, ¿tiene valor interno o externo para quien la compra?
- c. Si tu familia compra un equipo de sonido de una marca muy reconocida por su calidad, ¿le está dando a la compra un valor interno o externo?

5. Observa los siguientes productos y completa el cuadro.

Producto	¿Qué valor tiene para ti?	¿Cómo se determina la calidad?	¿Qué puede aumentar el precio de este producto?
			
			