

UN MODELO PARA LOS EFECTOS MODERADORES DEL CONOCIMIENTO PREVIO, EL NIVEL DE EDUCACIÓN, Y NIVEL DE INGRESOS SOBRE EL USO DE SEÑALES EXTRINSECAS DE CALIDAD PARA LA EVALUACIÓN POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES

Alejandro Zegarra y Corina Negru

RESUMEN

El presente estudio sigue el concepto relativo de Steenkamp sobre los efectos de las variables personales sobre la relación entre las señales extrínsecas y la calidad percibida. Se busca analizar los efectos moderadores que tienen el conocimiento previo, el nivel de educación y de ingresos sobre el uso del precio, la marca, las garantías, el país de origen y la publicidad en la evaluación de la calidad por parte del consumidor. Se propone un marco teórico y se formulan varias hipótesis.

Palabras Clave: Calidad Percibida, Señales Extrínsecas de Calidad, Señales Intrínsecas de Calidad.