



**Universidad**  
Zaragoza

# Anexos

## Análisis del consumidor de Apple Inc: Comportamiento, motivación, actitudes y lealtad hacia la marca

Autor/es

Pablo Godina Latre

Director/es

Francisco Javier Sesé Oliván

Ana Mínguez Penalva

Facultad de Economía y Empresa

2022

## Índice de contenido

ANEXO I: Transcripción y guion del focus group .....	3
Guion del focus group .....	3
Transcripción del focus group .....	9
ANEXO II: Tabla de codificación y tabla de resultados del focus group .....	34
Tabla de codificación del focus group .....	34
Tabla de codificación del focus group .....	35
Tabla de codificación del focus group .....	36
Tabla de resultados .....	37

## Índice de tablas

Tabla 1. Leyenda de la muestra .....	9
Tabla 2. Codificación del focus group .....	34
Tabla 3. Resultados del focus group .....	37

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Anuncio iPhone 11 .....	5
Ilustración 2. Anuncio MacBook Pro .....	6
Ilustración 3. Anuncio AirPods Pro .....	6

# ANEXO I: Transcripción y guion del focus group

## Guion del focus group

### **Bloque 0. Introducción a la discusión**

Buenos días/tardes. Lo primero de todo quisiera agradeceros vuestra participación y asistencia a este focus group. Mi nombre es Pablo Godina y estoy realizando mi Trabajo Fin de Grado sobre consumidores de productos Apple. Por ello, me va a resultar de gran ayuda conocer opiniones que tenéis en cuanto a esta marca, así como la manera en que la concebís y que significa para vosotros. Yo mismo seré el moderador de esta discusión y para mí sería fundamental que deis vuestras opiniones con total libertad y espontaneidad. Este focus group pretende que cada uno habléis libremente sobre vuestra experiencia y opiniones hacia las diferentes preguntas que os voy a ir planteando. Va a ser muy normal que no coincidáis en ellas y recoger todos los puntos de vista es el objetivo que queremos conseguir con esta actividad. Así que sentíos libres para decir aquello que penséis porque aquí no existen las equivocaciones o las opiniones más o menos importantes.

Por último, quiero comentaros que esta discusión se ha desarrollado con fines estrictamente académicos, y que los datos serán tratados con completa confidencialidad. Por lo tanto, si estáis todos de acuerdo, voy a proceder a la grabación de la próxima sesión (COMENZAR A GRABAR).

Aproximadamente, la duración del grupo de discusión será de unos 45 minutos. A poder ser, dejad los móviles en silencio para que no haya ningún ruido o interferencia durante la conversación.

...

Muy bien chicos, comenzamos.

En primer lugar, me gustaría que nos conociésemos un poco más. Por ello, propongo una pequeña actividad que consiste en que nos presentemos cada uno y expliquemos brevemente algo acerca de nosotros. Voy a comenzar yo, ¿de acuerdo? Bueno, pues yo soy Pablo y uno de mis hobbies es salir con los amigos y mi perro de excursión a la montaña, hacer rutas con la moto o cosas sencillas como pasear o ir al cine.

Bien, pues si os parece, ahora voy a nombraros por orden alfabético y nos contáis un poco sobre vosotros también. (NOMBRAR AL PRIMER PARTICIPANTE.)

...

## **Bloque 1. Comportamiento**

De acuerdo chicos estupendo. Vamos a meternos en harina ahora que ya sabemos un poquito de todos. Os voy a hacer algunas preguntas sobre la marca Apple. ¡Vamos allá!

Quiero que me digáis, cuantos productos tenéis de Apple, y el tiempo que hace que tenéis cada uno de ellos aproximadamente. Si habéis tenido en el pasado más productos de la marca también lo tenéis que decir y cuánto tiempo los utilizasteis.

¿podrías contarme cuánto tiempo soléis aguantar con un mismo modelo? Cuando decidís reemplazarlo, es porque se estropea/rompe o porque ha salido el nuevo modelo?

En cuanto a la compra de uno de estos productos, ¿Recurrís únicamente dentro de la marca al último modelo o al que más se ajusta a vuestro presupuesto sin mirar otras cuestiones? Es decir, ¿leéis comentarios, pedís consejo, acudís a la tienda, a la web, ... Podéis explicar cómo lleváis a cabo esta etapa previa a la compra de estos productos? ¿Cambia esto si queréis comprar una Tablet, un móvil, un ordenador, etc.?

¿Soléis acudir al Apple Store? Si es así, ¿Con que frecuencia vais?

¿Vais de propio? Si no vas de propio, ¿entráis cuando pasas por la puerta? En ese caso, ¿Pruebas los productos y observas las novedades?

## **Bloque 2. Motivaciones**

Bien, ahora os voy a pedir que me enviaseis por WhatsApp cada uno por separado las 3 palabras que primero se os vengan a la mente cuando pensáis en la marca Apple. ¿Cuándo lo hayáis hecho me vais avisando por el chat, de acuerdo?

[La 1 y 2 preguntar solo en caso de que no haya quedado claro en la actividad de los 3 adjetivos]

1. ¿Qué esperáis cuando compráis un producto Apple? ¿Es por su funcionalidad, o buscáis otros aspectos cuando lo compráis? [Cuidado, a lo mejor lo sabemos con la actividad anterior, preguntar en caso de que no] [¿Es por estatus?]

3. ¿Qué es lo que menos os gusta de vuestros productos Apple? [batería, diseño, etc. Pero no decir, no sesgar].

4. Al ir a comprar un producto de Apple, ¿pensáis en las ventajas para el trabajo o los estudios a la hora de trabajar con ellos?

5. Una vez ya lo habéis comprado, ¿Le dais un uso que pensabais que le daríais? ¿Los acabáis utilizando para otras cosas que no habíais pensado?

6. Cuando comprasteis vuestro primer producto, ¿Fue por recomendación, por la investigación de las características técnicas, por el auge de esta marca entre la población o por algún otro motivo? ¿Y en las siguientes compras?

7. ¿Diríais que una de las razones por las que compráis productos Apple es porque dispone de un buen servicio postventa? ¿Es importante para vosotros estos servicios el servicio al cliente o la asistencia que os que ofrece el Apple Store?

### **Bloque 3. Actitudes**

[Interesante ver si está relacionado con la lealtad de marca, pues muchos estudios aseguran que está relacionado así que sería interesante ver si la actitud cambia según el fanatismo de los participantes]

Ahora me gustaría saber si, cuando aparece publicidad sobre Apple,

1. ¿Prestáis atención?

2. ¿Cuál es vuestra reacción cuando un anuncio muestra un nuevo producto de Apple?

Muy bien, ahora os voy a mostrar algún anuncio que ha emitido recientemente Apple y os haré alguna pregunta sobre ellos.

3. iPhone 11:

*Ilustración 1. Anuncio iPhone 11*



Fuente: YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=1oVZIsMA-I>

¿Podrías decirme un adjetivo con el definirías este anuncio?  
¿Qué creéis que Apple está intentando decir con este anuncio?

#### 4. MacBook Pro:

*Ilustración 2. Anuncio MacBook Pro*



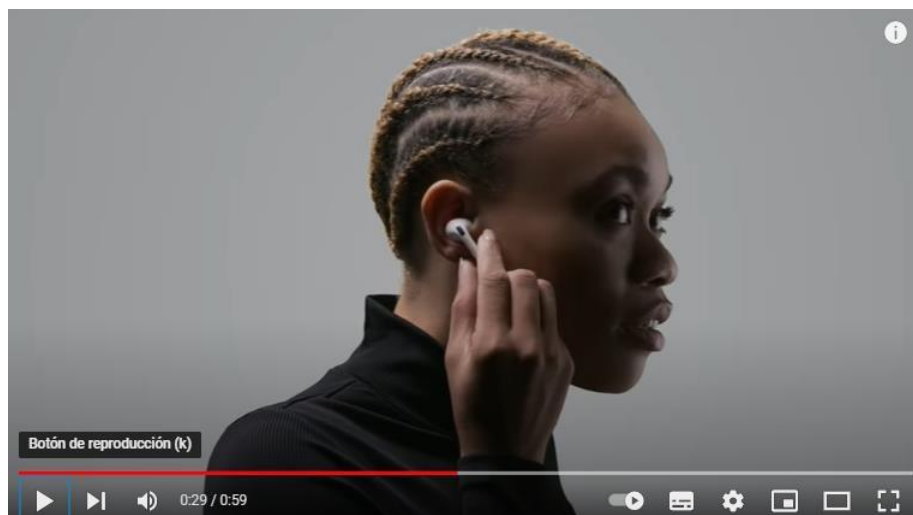
Fuente: YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=YbjANIUzVGg>

Contadme, ¿Qué os sugiere este anuncio? ¿Cómo lo describiríais?  
¿Qué mensaje creéis que se encuentra detrás de este anuncio?

#### 5. AirPods Pro:

*Ilustración 3. Anuncio AirPods Pro*



Fuente: YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=giNzH9CvbhE>

¿Qué diríais de este producto tras ver el anuncio?

¿Contadme, ¿cuánto estaríais dispuestos a pagar por este producto? ¿por qué?

Muy bien equipo, ahora continuamos con alguna pregunta más:

7. ¿Tendéis a probar nuevos productos de otras categorías que ofrece Apple como el Apple Tv o el iWatch?

9. ¿Seguís el perfil de la marca en las redes sociales? En este caso, ¿Prestáis especial atención a su contenido?

10. ¿Qué actitud tenéis sobre los productos cautivos de esta marca? Me gustaría saber que pensáis del hecho de que haya que utilizar obligatoriamente los diferentes complementos de la propia marca como el cargador, el ratón, el teclado, los USB, auriculares, etc. ¿Qué os parece esto?

#### **4. Lealtad**

1. Desde que adquiristeis vuestro primer producto Apple (bien el móvil, ordenador, auriculares, etc.), ¿habéis cambiado alguna vez de marca desde entonces?

2. ¿Vais a continuar comprando en un futuro Apple? ¿Cambiaríais o creéis que vais a cambiar de marca? ¿Por qué?

3. ¿Sueles recomendar a tus círculos de amigos, familiares, compañeros, esta marca? ¿os consideraríais defensores de esta marca?

4. ¿Has conseguido convencer a alguien para que compre la marca?

5. ¿Estáis dispuestos a pagar más por un producto Apple (un ordenador, por ejemplo) que por uno similar de la competencia (Hp, por ejemplo)? ¿Por qué razón?

6. Cuando vais a comprar un nuevo producto o si os rompe el que tenéis actualmente, como el ordenador o el móvil, ¿investigáis entre características de estos productos entre varias marcas o hacéis una investigación únicamente entre productos Apple?

7. ¿Compráis todos los productos complementarios originales de la marca? Ratón, teclado, fundas, cargadores, programas, etc.

9. ¿Ahorráis concienzudamente para compraros otro modelo, uno nuevo, o el último modelo de la marca?

10. Si los precios de Apple aumentaran en la mitad de lo que cuestan/o 300€ directamente, ¿Creéis que seguirías comprando sus productos?

Esto ha sido todo amigos. Gracias a todos por participar.

## Transcripción del focus group

*Tabla 1. Leyenda de la muestra*

Abreviación	Grupo	Edad	Género
<b>MODERADR</b>	<b>MODERADOR</b>		
<b>PARTICIPANTE 1</b>	<b>FAN</b>	20	Hombre
<b>PARTICIPANTE 2</b>	<b>NO FAN</b>	21	Mujer
<b>PARTICIPANTE 3</b>	<b>NO FAN</b>	27	Hombre
<b>PARTICIPANTE 4</b>	<b>FAN</b>	27	Hombre
<b>PARTICIPANTE 5</b>	<b>FAN</b>	36	Mujer
<b>PARTICIPANTE 6</b>	<b>NO FAN</b>	37	Hombre
<b>PARTICIPANTE 7</b>	<b>FAN</b>	50	Mujer
<b>PARTICIPANTE 8</b>	<b>NO FAN</b>	55	Hombre

Fuente: elaboración propia.



1 Moderador: Y bueno este grupo de discusión va a durar unos 45 minutos y a poder ser no hagáis  
2 mucho caso a los teléfonos móviles y ya está. Vale, vamos a comenzar, en primer lugar, voy a  
3 preparar una actividad que es para conocernos un poco entre nosotros así que va a consistir en  
4 presentarnos cada uno y explicar por ejemplo y hobbies que tenemos ¿vale? A partir de aquí si  
5 nadie tiene inconveniente voy a grabar la reunión. Voy a comenzar yo y luego iré nombrando  
6 para que vosotros lo digáis. Yo me llamo pablo godina y entre mis hobbies están sacar al perro e  
7 ir a la montaña, así que si quieres tu Beatriz puedes empezar.

8 Participante 7: pues yo me llamo Beatriz latre y tengo un hobby últimamente que es pintar

9 Participante 8: hola, yo soy Luis moreno y mi hobby es cocinar.

10 Moderador: Ricardo, por ejemplo

11 Participante 1: mi nombre es Ricardo ros y mi hobby principal es esquiar

12 Participante 5: hola yo soy Ana y mi hobby es dar paseos por el campo

13 Participante 6: yo me llamo David y mi hobby principal es el pádel.

14 Participante 4: mi nombre es Alejandro y mi hobby es la F1

15 Participante 2: Hola yo soy Laura moreno y uno de mis hobbies es hacer fotos desde una moto

16 Participante 3: mi nombre es Daniel ostale y mi hobby es salir con la bicicleta.

17 Moderador: Vale chicos pues ahora que nos conocemos entre nosotros vamos a proseguir. Bueno  
18 pues en primer lugar vamos a ello y os voy a hacer unas preguntas sobre la marca Apple. Entonces  
19 para empezar quiero que me digáis cuantos productos tenéis de Apple cada uno y cuánto tiempo  
20 lleváis con ellos aproximadamente. Decidme cuantos productos estáis usando ahora mismo de  
21 Apple. El número y cuáles.

22 Participante 7: pues yo lo que más hace tiempo que tengo es el móvil, Apple, que no he cambiado  
23 nunca de esta marca, después un Mac, y últimamente una Tablet y unos airpods. [COMP\_PROD]  
24 [LEAL\_CAM]

25 Participante 5: yo también tengo un iPhone tengo un Mac, ordenador portátil tengo los airpods y  
26 a parte tengo el Apple tv para ver la tele en casa. [COMP\_PROD]

27 Participante 3: Yo tengo un Mac y hasta hace unas semanas tenía un Apple también, un móvil.  
28 [COMP\_PROD\_TIEM]

29 Participante 1: yo tengo un Mac, el iPhone, dos airpods un airtag, y ya está me parece.  
30 [COMP\_PROD\_TIEM]

31 Participante 4: Si **yo tengo el iPhone el iPad el MacBook y unos airpods.** [COMP\_PROD\_TIEM]

32 Participante 8: yo tengo, yo es que soy un clásico, todavía uso el iPod, **el iPod el original**, el

33 primero, tengo **un iPhone y tengo un iPad**, pero no uso el ordenador, no uso Apple.

34 [COMP\_PROD\_TIEM]

35 Moderador: vale, y el iPod lo usas mucho ¿o no?

36 Participante 8: el iPod lo uso principalmente en la playa porque tengo el aparato de música que

37 funciona con el iPod

38 Moderador: vale vale muy bien. ¿Y Laura?

39 Participante 2: yo tengo un iPhone Xs que no uso mucho , **tengo un iPad** que sí que uso más a

40 menudo, luego si que he tenido iPod y otro iPhone en el pasado que todavía funciona, tiene

41 bastantes años, pero todavía funciona y de vez en cuando todavía lo enchufo.

42 [COMP\_PROD\_TIEM]

43 Moderador: vale o sea que actualmente el iPhone y el iPad

44 Participante 2: si

45 Participante 6: **un iPhone y unos airpods.** [COMP\_PROD\_TIEM]

46 Moderador: vale ahora me gustaría saber cuánto aguantáis con el mismo modelo , cuanto lleváis

47 con este modelo y cuando decidís reemplazarlo, si es porque se rompe o porque os actualizáis a

48 un modelo nuevo o a otra marca.

49 Participante 7: pues mira yo **con el mismo Mac de sobremesa llevo desde 2014** bueno sí que le he

50 hecho un apaño de meter más memoria en un momento dado, pero vamos uso el mismo y **el móvil**

51 **pues cada tres años me ha tocado cambiarlo.** [COMP\_AG]

52 Moderador: vale y siempre has usado Apple y bueno, ¿ha sido porque se te ha roto Beatriz?

53 Participante 7: si **una vez la batería en vez de abrirla me lo cambiaron** ellos mismos por no abrirla

54 que tienen esa política, pero estropearse no [COMP\_MOT]

55 Participante 6: **yo cambio el móvil más o menos cada 3 años algo así y sobre todo suele ser por**

56 **capacidad conforme actualizas los sistemas operativos se va quedando corto y también por**

57 **prestaciones. airpods solo he tenido unos”** [COMP\_AG] [COMP\_MOT]

58 Moderador: ¿y vas al último modelo?

59 Participante 6: no no no, no soy una persona que ni mucho menos priorice el último modelo o la  
60 última tecnología, obviamente el modelo que cojo es mejor que el anterior pero **no necesariamente**  
61 **el último modelo.**

62 Participante 3: **yo tengo el Mac desde marzo de 2019 y el móvil, uno que se quito mi hermana**  
63 **que me lo dejó, estuve con el unos meses y ya me lo quité** por falta de memoria y de velocidad  
64 del dispositivo [COMP\_AG] [COMP\_PROD] [COMP\_ADQUIS]

65 Participante 4: **Yo el iPhone de media es cada dos años** mas o menos, habido unos que me han  
66 durado 4 años y ha habido uno que me duro uno pero **por puro capricho mío o sea yo nunca he**  
67 **querido cambiar el móvil por ningún tipo de necesidad** [COMP\_AG] [COMP\_MOT]

68 Moderador: ¿no porque se te han roto?

69 Participante 4: nada por el estilo o sea **ha sido capricho mío puro y duro** [COMP\_MOT]

70 Moderador: ¿por ir a la ultima un poco no, digamos?

71 Participante 4: **si** [COMP\_MOT]

72 Participante 8: vale pues yo **el iPod lo tengo desde el año 2006** pero tiene una pega que ya **no se**  
73 **puede actualizar desde hace 8 años**, ya no puedo ni cargarle música ni nada o sea ni me reconoce  
74 el iTunes ni nada de nada **no puedo usar nada mas de lo que tiene dentro. Con respecto a los**  
75 **teléfonos los iPhone normalmente cada 3 años los suelo cambiar pero no por nada porque suelen**  
76 **estar siempre impecables todavía y funcionan bien y los cambio porque me los cambia la empresa**  
77 **el proveedor de servicios nos entrega teléfonos nuevos y normalmente no es el último ultimo sino**  
78 **que suele ser siempre el penúltimo por aquello de los costes el proveedor no te da siempre el**  
79 **ultimo y con respecto al iPad que tengo ahora tiene solo dos años y lo cambié porque el otro**  
80 **funcionaba bien pero se me cayo y se me rompió la pantalla y compré uno nuevo.** [COMP\_MOT]  
81 [COMP\_AG] [COMP\_ADQUIS]

82 Participante 2: pues a ver yo **el móvil si que lo cambio un poco cada dos años o cada 3 años** porque  
83 si que es verdad que **muchas veces los dispositivos se quedan mas lentos porque las**  
84 **actualizaciones del iOS siempre están y van un poquito mas despacio.** He de decir que **los dos**  
85 **dispositivos son reacondicionados por decirlo de alguna manera, son heredados de algún familiar**  
86 **y ya tenían mas tiempo de antes me refiero yo por ejemplo el iPad lo tengo desde el veinte más o**  
87 **menos** después de la cuarentena, pero ya tenía ese iPad un par de años o así. [COMP\_MOT]  
88 [COMP\_AG] [COMP\_PROD] [COMP\_ADQUIS]

89 Participante 5: si a mi **me suelen durar poco también** porque **me gusta ir cambiando de modelo**  
90 **intento estar un poco a la ultima de lo que va saliendo entonces, aunque estén bien siempre me**

91 suelo ir cambiando y me suelen durar en torno a 2 años o así cada uno [COMP\_MOT]  
92 [COMP\_AG]

93 Participante 1: yo mi primer dispositivo Apple me lo compre en 2017 me parece y conforme voy  
94 ganando poder adquisitivo me voy comprando poco a poco, de hecho el primero me lo compre  
95 con mi primer sueldo y el iPhone me lo voy cambiando cuando puedo y los airpods también  
96 porque los pierdo porque soy un desastre. el mac y airtag no me los he cambiado aun”  
97 [COMP\_MOT] [COMP\_AG] [COMP\_ADQUIS]

98 Moderador: ahora os voy a preguntar si cuando os tenéis que comprar otro de estos productos  
99 recurrís únicamente dentro de la marca al último modelo o miráis otras cosas como pedir consejo  
100 o leer comentarios características etc.

101 Participante 7: sí que pides consejos, pero como decía David tampoco tiro al tiro más alto

102 Moderador : vale, pero te mueves dentro de la marca?

103 Participante 7: eso desde luego no tengo ninguna duda es que ya no compro otra [LEAL\_CAM]

104 Participante 8: bueno yo la verdad es que cuando he tenido que cambiar sobre todo el iPad lo que  
105 hago es mirar en internet que características tienen los distintos iPad y busco el que mejor me va  
106 para mis características no todos los iPad son iguales pues intento buscar el que mejor me funciona  
107 pero los teléfonos como me los dan en la empresa pues el que me dan. [COMP\_ADQUIS]

108 Participante 5: yo por ejemplo a mi si que me importa que sea Apple y no me gustaría cambiar  
109 entonces yo la verdad que cuando quiero mirar por ejemplo no suelo comparar otras marcas ni  
110 mirar otras cosas si no que intento buscar cual es el mejor pero siempre dentro de la marca  
111 [COMP\_ADQUIS] [LEAL\_CAM]

112 Participante 2: yo por el contrario si que miro con otras marcas los comparo porque siempre una  
113 de las características que mas busco en el móvil es que tengan buenas cámaras ahora que todos  
114 los móviles tienen 4000 cámaras pues siempre voy mirando que tengan la mejor calidad todas y  
115 por eso si que me muevo un poco, voy preguntando a gente que tenga iPhone y tal para que me  
116 informen un poco mas otros modelos [COMP\_ADQUIS]

117 Participante 7: (riéndose) desde luego para hacer fotos desde la moto hay que mirar mucho esas  
118 cámaras madre mía que hobbie

119 Participante 6: yo por ejemplo pablo utilizo comparadores de móviles online y te comparan todas  
120 las característica técnicas unos con otros puedes añadir todos los modelos y es una forma muy  
121 sencilla y rápida de comparar las características técnicas pero al final por casualidad nunca he  
122 acabado saliendo de Apple porque al final te encuentras que Apple tiene un sistema operativo  
123 propio cuesta mucho salir del ciclo porque implica dificultad para luego pasarte los contactos y

124 pasarlos a Android, las fotos etc. entonces al final estas un poco atrapado y lo cómodo es  
125 comprarte otro iPhone [COMP\_ADQUIS] [COMP\_CONT] [MOT\_FIN]

126 Participante 1: siempre me mantengo en iPhone la verdad un poco como Ana yo no cambio bueno  
127 desde que me compre el primer iPhone me intento mantener un poco en la marca no hago  
128 comparación con ninguna otra y tampoco voy nunca al mas caro por poder adquisitivo, pero bueno  
129 siempre me quedo en Apple [LEAL\_CAM] [COMP\_ADQUIS]

130 Moderador: ¿tu Daniel en cuanto a esto qué opinas?

131 Participante 3: yo de móviles no suelo tener iPhone solo tuve porque lo herede de mi hermana y  
132 la verdad es que como no me interesan el móvil lo utilizo pues para hablar por WhatsApp y poco  
133 mas no me interesa gastarme el dinero que puede costar un iPhone sobre todo los nuevos y  
134 entonces con un Android barato me conformo y el ordenador un poco pues necesitaba un  
135 ordenador para estudiar y mi hermana que tenía un Mac me convenció para comprarme este y la  
136 verdad es que va muy bien en comparación con el otro que tenia pero no se no soy mucho de  
137 comparar la verdad [COMP\_ADQUIS]

138 Moderador : vale y ahora el ordenador ¿comprarías uno que no fuese Apple si tuvieses que  
139 cambiarlo?

140 Participante 3: no lo se porque si que es verdad que me gusta mucho cómo funciona

141 Moderador : ¿por el sistema operativo tal vez como ha dicho David?

142 Participante 3: si yo creo que si porque no se la forma de trabajar de a la hora de pasarte por  
143 internet de una pagina a otra solo con el ratón este de los dedos me parece mucho más cómodo  
144 que el anterior que tenía por ejemplo [COMP\_CONT] [MOT\_FIN]

145 Participante 8: yo sin embargo en el ordenador portátil no tengo Apple y no querría Apple nunca  
146 estoy acostumbrado ya a Microsoft y ya no lo cambiaria [MOT\_FIN]

147 Moderador : vale ahora os voy a preguntar sobre el Apple store que opináis un poco entre todos  
148 si vais al Apple store de propio o si por ejemplo pasáis si por un Apple store si entráis al ver las  
149 ultimas novedades a probar los productos todo esto

150 Participante 5: a mi si que me gusta bueno como soy bastante fanática de Apple la verdad sí que  
151 me gusta bastante entrar de vez en cuando de hecho alguna vez incluso me apunto a algún curso  
152 de estos de formación pues para según que herramientas que te dan ellos que te da el personal de  
153 la tienda así que si que me suelo pasar por las tiendas para conocer los nuevos productos y estar  
154 al día así que paso tiempo allí [COMP\_STORE]

155 Participante 4: yo por mi parte he de decir que no especialmente porque es que bueno realmente  
 156 tengo muy claro, vamos algo muy gordo tendría que pasar para que yo hiciera una migración de  
 157 esta marca a otra entonces quiero decir yo lo tengo claro otra cosa muy distinta no tanto en el  
 158 Apple store pero estar en el corte ingles por ejemplo que no deja de ser u espacio multimarca y  
 159 desde luego al Stan posiblemente sí que me acerco de ahí a entrar en una tienda por esto ya te  
 160 digo que no porque no contemplo ¿sabes? No se si me explico. Antes como ha dicho David de  
 161 comparar las fichas técnicas y demás yo es que no valoro los números, yo valoro lo intangible  
 162 entonces tengo muy claro que a priori no... algo muy gordo tiene que pasar para que yo me cambie  
 163 [COMP\_ADQUIS] [COMP\_STORE]

164 Moderador : vale y tu Alejandro sueles ir de propio a un Apple store o cuando pasas por la puerta  
 165 has ido a probar algún producto ...

166 Participante 4: si en todo caso eso o sea de propio creo que no o sea creo que la única vez que he  
 167 ido de propio ha sido a recoger un producto que hice compra online e hice que lo enviaran allí  
 168 honestamente creo que ha sido la única vez [COMP\_STORE]

169 Participante 7: pues yo de propio no he ido al Apple store al app store online sí, siempre que me  
 170 dicen algo algún compañero algún amigo que interesa una app pues voy a Apple store online y  
 171 desde luego lo busco y trato de bajarme la aplicación pero sino no, no estoy investigando en el  
 172 Apple store online lo que si que uso mucho es los consejos el logito ese que hay amarillo con la  
 173 bombilla y os lo recomiendo porque está ahí perdido y de repente lo tocas por casualidad y te dice  
 174 unas cuantas ideas que si que son siempre super interesantes para progresar [COMP\_STORE]

175 Participante 8: pues yo no de propio no voy nunca a las tiendas Apple cuando he ido ha sido por  
 176 llevar algún aparato a reparar cuando se ha roto una pantalla o cuando hay que cambiar una batería  
 177 pues si que he ido a la tienda Apple pero sino no suelo ir a las tiendas Apple a ver la experiencia  
 178 de probar los aparatos cuando salen y ver que tal funcionan y tal no me atrae la verdad es que no  
 179 mucho [COMP\_STORE]

180 Participante 2: yo si que he ido a la tienda hace relativamente poco para hacer la migración de  
 181 Android a iOS de contactos y todo que tiene tela y entonces fui a preguntar cómo me podían  
 182 ayudar para pasarlo todo porque por ejemplo wasap no puedes pasar el historial de wasap de un  
 183 dispositivo a otro entonces pues para ese tipo de preguntas si que fui a que me dijeran mas  
 184 [COMP\_STORE]

185 Participante 4: es que de hecho bueno hay aplicaciones de pago para hacer esas migraciones

186 Participante 6: si, yo solo voy de propio como Luis para alguna reparación [COMP\_STORE]

187 Participante 7: los cursos que hay por ejemplo de aquí de puerto Venecia de Apple sí que al  
188 principio de algún dispositivo que tuve sí que fui y la verdad es que valen la pena pero la verdad  
189 es que no tengo mucho tiempo [COMP\_STORE]

190 Participante 1: yo pablo perdona yo de propio por ejemplo no voy a puerto Venecia a la tienda  
191 Apple pero por ejemplo si vas a nueva york o a Boston ir a la tienda de Apple me parece una  
192 visita obligatoria porque son preciosas más que por ver el producto sino por ver las tiendas en si  
193 que bueno que son increíbles [COMP\_STORE]

194 Moderador : alguien no iría a visitar esa tienda?

195 Participante 3: yo

196 Participante 2: yo ahí le tengo que dar la razón a Ricardo, yo cuando estuve en nueva york si que  
197 iba a la tienda de Apple porque al final es como un monumento mas]

198 Participante 1: visita obligatoria

199 Participante 7: yo en chicago estuve, pero no me atreví a comprarlo no tenía entonces el iPhone  
200 y no me atreví pero ...

201 Moderador: no pero si fuiste de propio a ver la tienda Beatriz, o tu Daniel

202 Participante 3: si bueno es que cada uno le gusta a mi no me gusta mucho este tipo de cosas  
203 entonces no me llama la atención y no iría no se iría a ver otra cosa antes

204 Moderador : vale vale venga vamos a pasar a alguna pregunta más. Bueno quería preguntaros  
205 cuando compráis un producto de Apple lo compráis por algún motivo a parte de la funcionalidad  
206 o que aspecto diríais por lo que compráis un móvil de Apple

207 Participante 8: bueno móvil o iPad

208 Moderador : si cualquier producto correcto, cuando compráis la marca Apple

209 Participante 8: a ver yo porque estoy acostumbrado ya a manejar tanto el móvil como la Tablet,  
210 me estoy acostumbrado al software de iOS y ya no me apetece cambiar por un lado y por otro  
211 lado em no se si es cierto o no pero la seguridad que te da Apple de que es más difícil de infectar  
212 tu dispositivos pues no se también me da cierta confianza no me da tanta confianza el tema de la  
213 seguridad de los datos pero como no me da confianza ninguna ni Android ni ningún otro me da  
214 confianza la seguridad de los datos [richi apoya con gestos esto] pues al final me da un poco igual  
215 no? pero yo creo que al final es un poco la costumbre el estar acostumbrado a un tipo de software  
216 en el móvil y en la Tablet y no quiero cambiar por eso. [MOT\_FIN]

217 Moderador : alguien opina que lo compra a parte de la funcionalidad por algo

218 Participante 8: la estética también [ana y Laura asienten] [MOT\_FIN]

219 Participante 7: yo ni si quiera la estética

220 Moderador : vale un momento Beatriz creo que iba a hablar Ana también y Ricardo [se monta  
221 alboroto por esto, favorable]

222 Participante 7: yo no voy a aportar nada a Luis que yo, pero es que no miraría ni la estética a mi  
223 me puede que el software ya lo conozco y que me muevo muy bien con el [MOT\_FIN]

224 Participante 5: yo aparte de por la estética y por las prestaciones y tal a mí también me cala un  
225 poco la imagen de Apple o la imagen que han intentado transmitir al consumidor la imagen como  
226 de frescura de juventud un poco como de novedad y tal entonces también me siento un poco  
227 identificada con eso con la marca y creo que es como otra de las características que me capta  
228 como consumidor a parte de las tangibles como tal del producto [MOT\_FIN]

229 Participante 1: por mi parte yo diría que el ecosistema es una parte fundamental y el servicio  
230 técnico de Apple a mí me gusta mucho también porque siempre que he tenido un problema pues  
231 me lo han solucionado al momento [MOT\_FIN]

232 Participante 2: yo me gustaría añadir que bueno a parte por el el diseño porque sí que es verdad  
233 que la estética de Apple a mí me gusta mucho sobre todo es que me resulta una marca muy  
234 minimalista en comparación con otras y otra de la razones es porque en cuanto a complementos  
235 o sea imagínate yo que compro mucho online imagínate aliexpress o algo así y así Paginas baratas  
236 entre comillas hay muchísimas mas facilidades de fundas de cordones de todo para iPhone que  
237 para el resto de marcas [richi asiente] o sea es muchísimo más fácil ese tipo de complementos que  
238 le puedes poner al dispositivo en si [MOT\_FIN]

239 Participante 7: fíjate pues yo al revés [richi le corta] [MOT\_FIN]

240 Participante 1: un poco en relación con lo que dice Laura yo por ejemplo a parte de las cosas que  
241 se vendan fuera Apple vende mucho complementos yo por ejemplo bueno ya sabes pablo que el  
242 otro día perdí la cartera pero tenía un airtag dentro de la cartera [Laura asiente] y la encontré  
243 gracias a eso entonces [Ana asiente sorprendida] entonces a mi me gustan muchos todos esos  
244 accesorios que son unas pijadas pero bueno a mi ... [MOT\_FIN]

245 Participante 2: si al final se complementan unos a otros y está muy bien también [MOT\_FIN]

246 Participante 4: si bueno y de hecho además a mi ahora por ejemplo ya no hace ya muchos años  
247 que no porque bueno insisto yo voy a lo intangible y es que simplemente que funciona y funciona  
248 bien pero creo que si que tiene cierto componente de estatus en el sentido de [richi asiente mucho]  
249 [Participante 8 se sorprende abre los ojos] en el sentido de quiero decir si hago un símil por  
250 ejemplo de la automoción un coche de 10000 euros te lleva igual que el de 50000 la diferencia



251 [Laura asiente] a parte de todo ese tecnicismo por supuesto también es ese estatus que te que  
252 otorga la imagen que ha conseguido crear la compañía [MOT\_FIN]

253 Participante 6: y también pablo yo por ejemplo en mi caso por el servicio técnico que dan porque  
254 a la hora [Ricardo asiente, hace con la mano como que absolutamente ] porque a la hora de los 2  
255 años de garantía que hay en España en Apple o al menos esa es la experiencia que yo he tenido  
256 he tenido un problema con los airpods y en ningún momento me han puesto ninguna pega para  
257 cambiar los airpods directamente por otros sin cuestionarme simplemente que era lo que les  
258 ocurría [Ricardo no para de asentir] [MOT\_FIN]

259 Moderador : si veo que Ricardo asiente totalmente

260 Participante 1: Si es que para mí el punto más fuerte en mi opinión de Apple es ese, el servicio  
261 que te dan [MOT\_FIN]

262 Moderador : vale alguien mas , quien mas opina que es el punto mas fuerte

263 Participante 7: si a mi por ejemplo se me estropeó la batería y también os ni si quiera la abrieron  
264 me dieron otro móvil [MOT\_FIN]

265 Participante 8: pero para mí eso por ejemplo es un defecto, yo que estoy muy concienciado con  
266 el reciclaje y con la durabilidad de los aparatos el que te los cambien no me parece adecuado creo  
267 que hay que repararlos y en ese sentido Apple no tiene un buen servicio técnico de reparación  
268 tiene un servicio de cambio pero no de reparación

269 Participante 2: yo pienso que sí que te cambian, pero muchas veces si los dispositivos son  
270 arreglables luego los tienes reacondicionados [David dice si]

271 Participante 8: también los tienes reacondicionados, pero son los menos casos

272 Participante 6: pero Luis así dan trabajo a tu empresa

273 Participante 8: no pero precisamente ahí tengo el corazón “partio” pero efectivamente lo que hay  
274 que intentar es alargar la vida de los productos y precisamente Apple no se caracteriza por el  
275 alargamiento de la vida al revés se caracteriza por tener una media de vida de sus aparatos de 3  
276 años como estamos diciendo todos

277 Participante 4: hasta cierto punto eh, Luis, si alguno lo sabéis me equivoco corregidme, pero creo  
278 que a día de hoy un iPhone 6 si con limitaciones y demás pero sigue [Laura dice pero sigue  
279 funcionando] teniendo el mismo soporte que tiene un iPhone 13

280 Participante 8: si, pero mi iPod de la segunda generación ya no tiene soporte y funciona  
281 perfectamente [R gesticula mostrando risa ante el comentario]

282 Participante 4: ¿ya pero bueno, pero es de 2006 no? [R se ríe mucho]

283 Participante 8: 2006 si si si

284 Participante 4: quiero decir, [interrumpe] perdón y termino con esto, la experiencia con un  
 285 Android es que en 2 años y llegando apuraditos [David asiente] y ya esta y no te plantees mucho  
 286 más, en cuanto a software hablo eh por supuesto

287 Moderador : Vale chicos, ¿qué es lo que menos diríais que os gusta de Apple? Su punto más débil

288 [Unánime] El precio. [MOT\_DEB]

289 Participante 6: Bueno, y la batería, que se me ha estropeado alguna vez y he tenido que cambiarla  
 290 [MOT\_DEB]

291 Participante 7: Si opino igual [MOT\_DEB]

292 Participante 4: yo también, precio y batería, pero no de duración, sino de que se estropea con el  
 293 paso del tiempo mas de lo normal [A, R y L asienten] [MOT\_DEB]

294 Moderador : vale, cuando habéis comprado Apple ha sido por motivos enfocados al trabajo al  
 295 ámbito profesional o más al ámbito de entretenimiento o uso del día a día

296 Participante 8: profesional [MOT\_INT]

297 Participante 7: a las dos cosas [MOT\_INT]

298 Participante 1: entretenimiento [MOT\_INT]

299 Participante 4: entretenimiento [MOT\_INT]

300 Participante 5: yo también entretenimiento y viajes para hacer fotos y para grabar cosas  
 301 [MOT\_INT]

302 Participante 6: las dos cosas [MOT\_INT]

303 Participante 3: yo profesional pero también lo utilizo para parte entretenimiento [MOT\_INT]

304 Moderador : vale o sea lo cogisteis para una cosa, pero al final casi todos lo usáis para las dos no?  
 305 [MOT\_INT]

306 [todos asienten] [MOT\_INT]

307 Moderador : ¿alguien se decantaría más por uno que por el otro?

308 ...

309 Moderador : os va igual para los dos, vale entiendo

310 Moderador : bueno eh pues luego os quería preguntar si el ultimo producto que adquiristeis fue  
311 por recomendación o por el auge de la marca o lo probaseis en un amigo... el último modelo que  
312 habéis adquirido

313 Participante 1: yo porque estaba harto de perder la cartera

314 Participante 2: yo en mi caso porque me lo regalaron

315 Participante 3: a mi porque me lo recomendó mi hermana

316 Moderador : : si bueno, te lo dio tu hermana no?

317 Participante 3: el móvil me lo dio y el ordenador me lo recomendó

318 Moderador : ah cierto

319 Moderador : vale ya me hago un poco a la idea

320 Moderador : ahora voy a mostraros algún anuncio de acuerdo en este apartado pero antes me  
321 gustaría si preguntaros si cuando aparece publicidad sobre Apple ya sea en la televisión o en el  
322 ordenador o algún medio si prestáis atención si os paráis a ver lo que muestran lo que dicen y la  
323 informacion que dan

324 Participante 7: es difícil no pararse porque son preciosos los anuncios de Apple, pero luego sisi  
325 como me gusta tantísimo la marca lo miro [ACT\_AT] [ACT\_OP]

326 Participante 6: si porque además lo característico de Apple es que cuando empieza el anuncio no  
327 sabes que están anunciando Apple por ejemplo cuando ves a una persona corriendo que tiene un  
328 accidente en la montaña no sabes que producto es [Ana asiente] y al final te dice gracias esta  
329 persona se salvo gracias a la localización de su iPhone entonces te enganchan por eso si  
330 [ACT\_AT] [ACT\_OP]

331 Moderador : o sea os llaman la atención y os paráis un poco. ¿Alguien tiene algo más que decir?

332 Participante 3: yo que como ya he estado comentando antes no soy muy fan de la marca como tal,  
333 pero sí que es verdad que los anuncios son muy llamativos en el sentido de la forma de como los  
334 hacen y aunque no te interese lo que están anunciando igual como tal pero pero por el hecho de  
335 ser tan vistoso los anuncios pues si que te paras a mirarlos [Laura asiente y Ana] [LEAL\_CAM]  
336 [ACT\_AT] [ACT\_OP]

337 Moderador : ¿en el caso de Laura o Ricardo tenéis algo...?

338 Participante 2: nada yo por mi arte decir que sí que me fijo en los anuncios, pero especialmente  
339 porque me gusta mucho analizar los diferentes estilos entre diferentes marcas en este caso de

340 telefonía pues Apple con Samsung como Xiaomi si que lo paro a mirarlos precisamente para ver  
341 esas diferencias en las marcas [ACT\_AT]

342 Participante 1: *yo si que me fijo* [ACT\_AT]

343 Moderador : y te produce alguna reacción o incluso te ha podido dar pie a busca más informacion  
344 sobre ese producto o bueno o no te da ninguna

345 Participante 1: *no no sé nada en especial me fijo en el anuncio* [ACT\_RE]

346 Moderador : [Dejo un rato, pero nadie dice nada]

347 Moderador : vale pues ahora os voy a mostrar algún anuncio de acuerdo y os hare unas breves  
348 preguntas bueno muy pocas

349 [ <https://www.youtube.com/watch?v=YbjANIUzVGg> ]

350

351 Moderador : vale hasta aquí, ahora quiero que me digáis un poco que os ha sugerido este anuncio  
352 o como lo describiríais

353 Participante 5: vale pues a mi me ha sugerido *como poder potencia* y es un poco lo que he dicho  
354 antes que conmigo por ejemplo la marca *consigue que yo quiera tener ese producto* porque lo que  
355 da a entender es que es la número uno en este tipo de productos entonces *te cautiva de tal manera*  
356 *que quieres que lo quieres comprar* [ACT\_RE\_MAC]

357 Participante 1: *para mi independientemente de que me guste mucho la marca un poco de flipaos*  
358 *un poco flipadillos* [ACT\_RE\_MAC]

359 Participante 6: para mi por ejemplo es un anuncio que va muy orientado a un uso profesional de  
360 ese MacBook [Laura asiente] pues obviamente va enfocado a diseñadores programadores o bien  
361 para estar jugando y que necesitas una calidad de gráficos porque se meten a decirte cosas en las  
362 que si no tienes un conocimiento técnico te dicen 32 núcleos no sé lo que es un núcleo con que  
363 me da igual que tenga 32 entonces yo *creo que ese anuncio en concreto seria efectivo bien para*  
364 *gente que tiene un conocimiento técnico o bien gente impulsiva o un amante de la marca que ve*  
365 *que es muy potente y que igual no lo necesita pero lo comprara igualmente* [ACT\_RE\_MAC]

366 Participante 8: *y si es anuncio como tan imagínate para mi* [ACT\_RE\_MAC]

367 Moderador : Ana yo creo que quieres decir algo [quiere mucho hablar]

368 Participante 5: a no estaba diciendo en plan *yo soy esa fanática que lo compraría, aunque no lo*  
369 *utilice al cien por cien* [ACT\_RE\_MAC]

370 Moderador: a ti los 32 núcleos no sabias muy bien para que sirven pero te llaman la atención

371 Participante 5: no, pero los tendría da igual [se ríe]

372 Participante 7: yo creo pablo que **es tan brutal el anuncio como tan futurista y tan brutal** que criba  
 373 un poco la población habrá mucha gente que le de como miedo o sea que igual **se queda con la**  
 374 **parte mas joven de la sociedad que hay mucha gente que accedería**, pero a mucha gente a lo mejor  
 375 este anuncio dice igual no llego a esto [ACT\_RE\_MAC]

376 Participante 4: de todas maneras, Beatriz es que en concreto **este producto es de nicho total**  
 377 [ACT\_RE\_MAC]

378 Participante 8: es profesional, si

379 Participante 4: exacto no...

380 Participante 7: ya no quieren a nadie mas

381 Participante 4: yo creo que ni ellos lo tienen mas masivo de su porfolio entonces probablemente  
 382 de ahí 32 núcleos no se cuanta potencia etc etc etc más... por supuesto el apellido pro

383 Moderador : muy bien vamos a ver otro

384 [ <https://www.youtube.com/watch?v=1oVZIsMA-I> ]

385 Participante 7: **que pasada de anuncio** [ACT\_RE\_IPH]

386 Vale chicos, quiero preguntar un poco lo mismo, que os ha sugerido este anuncio y que creéis que  
 387 quiere transmitir y si ha conseguido influenciaros un poco la compra, vamos a empezar por  
 388 ejemplo por Ricardo

389 Participante 1: bueno yo de hecho me ha hecho gracia porque yo no había visto no me había fijado  
 390 tanto en el punto de vista profesional que había comentado David del anterior anuncio, pero está  
 391 claro que **este anuncio esta mas enfocado al ocio y al disfrute del iPhone y bueno pues a vivirlo**  
 392 **más que a un uso profesional** no tengo más que decir [ACT\_RE\_IPH]

393 Moderador : podría moverte para comprar el producto?

394 Participante 1: **Si al verlo me encantaría comprarlo está claro** [ACT\_RE\_IPH]

395 Moderador : ¿pero crees que el anuncio ayuda? ¿Qué te provoca ganas?

396 Participante 1: **si , si me imagino que si tampoco soy muy impulsivo en ese sentido** o sea un  
 397 anuncio no me hace me lo quiero comprar ya si que me puede llamar la atención, **pero el anuncio**  
 398 **no seria lo que me hiciese decantar por comprar** [ACT\_RE\_IPH]

399 Moderador : vale alguien mas

400 Participante 2: el anuncio me ha incitado mas a querer saber sobre el iPhone 11 porque además  
 401 sale muchas veces que se moja que tiene mucho trote que si en el bolso que si tal y es que una de  
 402 las razones por las que yo me he cargado dos móviles entre ellos un iPhone 4 fue por mojarlos y  
 403 por ejemplo en el verano del 20 tenía un Huawei que se me estropeo y fue cuando mi padre me  
 404 dio el iPhone xs entonces una de las cosas que me gustan mucho de ese móvil es que lo puedes  
 405 mojar y no se te va a estropear [ACT\_RE\_IPH]

406 Moderador : Daniel tu por ejemplo que has visto en este anuncio o que te sugiere

407 Participante 3: mas que nada e un poco disfrutar viéndolo porque si que no son anuncios  
 408 convencionales igual como los de coca cola no tanto por el móvil en si si no por la forma que está  
 409 hecho el anuncio que te atrae ¿no? como que es un anuncio que lo ves y estas disfrutando no  
 410 como otro cualquiera que quieres que acabe ya y eso es un poco la diferencia de Apple además  
 411 bueno Yo hago mucho deporte y a mí en cierto modo me atrae más porque me transmite  
 412 resistencia [ACT\_RE\_IPH]

413 Participante 8: a mi me parece que lo que refleja es un teléfono para todas las actividades de tu  
 414 vida diaria desde que te levantas hasta que te acuestas hasta que sales con los amigos y que es un  
 415 teléfono que te acompaña en todo momento de todo lo que te pasa en tu día a día y luego creo que  
 416 hace mucho énfasis en la calidad de la imagen de la cámara tanto de video como de fotografía  
 417 [ACT\_RE\_IPH]

418 Participante 7:ese anuncio me parece lo más, querría tener eso sí, me parece brutal  
 419 [ACT\_RE\_IPH]

420 Moderador : vale pues os voy a poner un anuncio mas  
 421 [ <https://www.youtube.com/watch?v=gjNzH9CvbhE> ]

422 Moderador : que me dices de este, ¿alguien tiene algo interesante que le haya provocado algún  
 423 sentimiento alguna sensación?

424 Participante 8: innovación [ACT\_RE\_AIR]

425 Participante 7:si [ACT\_RE\_AIR]

426 Participante 6: yo creo por ejemplo que a mi me despierta menos impulso para comprarlo que en  
 427 comparación con el Iphone a parte porque creo que es un producto que es necesario mas probarlo  
 428 para conocer cuáles son más sus beneficios ¿no? cual es la cancelación activa de ruido que un  
 429 iPhone que te dice que resiste al agua entonces creo que es un anuncio o un tipo de producto que  
 430 también es muy de nicho [L asiente] que te estas gastando un dinero pues los pro están alrededor  
 431 de los 200 euros. Pues ¿quién se gasta en unos auriculares 200 euros no? entonces para mi yo

432 creo que es un producto un anuncio que no te despierta tanto como te puede despertar el iPhone  
433 que ves que es practico en el día a día [ACT\_RE\_AIR]

434 Moderador : vale a eso vamos, concepciones mas del anuncio, mas que entrar en las características  
435 técnicas de los productos, en el anuncio. ¿Alguien más quiere decir algo?

436 Participante 5: a ver yo por ejemplo en el anuncio anterior, el cual me parece un anuncio mucho  
437 mas polivalente, te dice que es un producto totalmente todoterreno que te vale desde que te vas al  
438 super hasta cuando tu gato lo tira y tal, totalmente para todo, en cambio este me parece como muy  
439 enfocado al producto y no te genera ese impulso de compra entonces me parece que te deja como  
440 un poco mas frio en cuanto a emoción [ACT\_RE\_AIR]

441 Moderador : muy bien vale

442 Participante 7: bueno ira bien para el que esté buscando en ese momento pues eso unos auriculares

443 Participante 8: con este anuncio lo que pretenden transmitir es primero que por un diseño  
444 innovador del producto son capaces de fijarse en tu oído mucho mejor y te puedes mover lo que  
445 quieras, el tío está bailando saltando haciendo break dance te puedes mover lo que quieras que no  
446 se van a mover y vas a poder seguir disfrutando del sonido aislado del mundo si tu quieres o  
447 conectado al mundo si tu quieres, o sea a mi me parece que el anuncio también es muy bueno eh  
448 y a mi si que me llama más la atención para comprar esos airpods que el iPhone de antes  
449 [ACT\_RE\_AIR]

450 Participante 1: A mi me incita más a comprar el producto porque ya he mencionado que los  
451 AirPods se me suelen caer y en este anuncio se muestra que se adaptan muy bien y es difícil  
452 perderlos. [ACT\_RE\_AIR]

453 Participante 7: si estas buscando un iPod este anuncio es buenísimo porque te dice eso  
454 precisamente, pues yo quiero esos [ACT\_RE\_AIR]

455 Moderador : vale vamos a continuar con unas preguntas, quería saber si alguno de vosotros seguís  
456 la marca en las redes sociales.

457 Participante 8: no [ACT\_SEG]

458 Participante 5: yo si yo si yo si [ACT\_SEG]

459 Participante 6: no [ACT\_SEG]

460 Participante 4: yo de la propia marca no, la verdad [ACT\_SEG]

461 Participante 7: yo tampoco [ACT\_SEG]

462 Participante 2: yo no, ni me lo he planteado ACT\_SEG

463 Participante 1: Yo suelo enterarme de cosillas que van sacando nuevas, por ejemplo, el AirTag lo  
 464 escuché de un amigo, y como ya he dicho que soy un desastre lo compré para probar y me ha ido  
 465 muy bien ACT\_SEG

466 Participante 4: yo estoy más al tanto de saber y probar nuevos modelos de iPhone y de iPad sobre  
 467 todo ACT\_SEG

468 Moderador : vale de acuerdo, interesante. ¿Y probáis a probar otros productos que ofrece Apple  
 469 de otras ramas como el iwatch el Apple tv... buscáis probarlos? ¿O bueno si se os da la Ocasión  
 470 si, pero no vais directos a probarlo?

471 Participante 8: a ver es que no tengo la necesidad de tener un iwatch por ejemplo y el Apple tv,  
 472 teniendo ya televisión por otros medios tampoco me llama la atención [ACT\_OT]

473 Participante 3: yo tampoco la verdad [ACT\_OT]

474 Participante 7: pues mira que con lo forofa que soy yo de Apple pues a veces según lo que oigo  
 475 si hay alguien que comenta que hay algo nuevo pues si, a veces pues entro en Google a buscarlo  
 476 y lo miro, si, sisisi [ACT\_OT]

477 Participante 8: ¿cómo en Google? Hay que entrar en safari [risas]

478 Participante 7: vale si, en safari

479 Moderador : vale, ahora quiero que hablemos brevemente sobre que os parece los productos  
 480 cautivos, de los complementos cautivos de Apple, que haya que utilizar todo de Apple ¿no? el  
 481 cargador que suenen mejor con los auriculares, todo esto

482 Participante 6: yo como consumidor estoy muy en contra porque obviamente ante determinados  
 483 accesorios básicos el precio es excesivo por ejemplo un cargador y por ejemplo te puedo dar un  
 484 detalle concreto que me sabe especialmente mal que es cuando me cambie el último modelo de  
 485 iPhone, no el más reciente sino el ultimo que me compré, eh joder, ahora ya no te vienen hasta la  
 486 clavija para enchufar , y directamente solo te viene el cable por ejemplo y lo que hacen es que te  
 487 actualizan el cargador te cambian la clavijita del cargador y ahora todo el mundo necesita un  
 488 nuevo componente, un nuevo accesorio para estar actualizado [do asiente] a esa actualización  
 489 tecnica minúscula [ACT\_CAUT]

490 Moderador : así es a esto vamos

491 Participante 8: bueno, pero eso ya se acaba con la nueva ley de la directiva europea [Participante  
 492 4 asiente] de cargador único que llevara un solo cargador para todo, para todas las tablets y todos  
 493 los móviles de todas las marcas

494 Participante 7: serás feliz con eso pues Luis



495 Participante 8: no para mi **es menos residuo claro**, pero es menos residuos menos trabajo **pero es**  
496 **fundamental** y además el nuevo usb nfs, de hecho Apple los nuevos iPad pro ya incorpora este  
497 tipo de conector y todos los ordenadores Mac todos llevan ya ese tipo de conector [ACT\_CAUT]

498 Moderador : si pero esta política de Apple que hasta ahora han seguido de como así decirlo un  
499 poco mas sectarios que de utilizar su esto que os parece

500 Participante 5: bueno a mi me parece **al final una propia estrategia de la marca** o sea la marca al  
501 final intenta captarte emocionalmente, pero **al final es un negocio** entonces también piensa en que  
502 cuanto más mas atrapado te tenga y **mas productos tengas de Apple más necesitaras seguir con**  
503 **ellos ¿no? y menos te tendrás que cambiar a otras marcas** entones me parece que como empresa  
504 es una estrategia que han hecho bien pero claro **al consumidor claramente le sienta mal**  
505 [ACT\_CAUT]

506 Participante 5: bueno pues es que **yo en este sentido pues soy una consumidora que le da un poco**  
507 **igual** porque al final como **ya me he metido en ese mundo de Apple y ya tengo todas esas cositas**  
508 alrededor que necesito pues no lo sufro tanto pero puedo entender que otro consumidor que solo  
509 tiene por ejemplo el móvil pues le fastidie mas este tipo de productos cautivos no? []

510 Participante 2: **“En mi caso fue uno de los motivos por los que me cambié de marca, no me gustaba**  
511 **tener que depender tanto de los complementos en plan auriculares, cargador... no sé”**

512 Participante 1: **para mi por ejemplo es la mayor critica que se puede hacer a Apple en ese sentido**  
513 **que necesites comprar todo de Apple** y bueno de hecho ya están teniendo problemas legales por  
514 ejemplo ahora en Europa con el tema de que solo se pueda pagar con Apple pay a través de Apple  
515 porque dicen que limita un poco la competencia con otros medios de pago y bueno es que ya están  
516 teniendo problemas legales con ese tema o sea que al final tendrán que cambiarlo en algún  
517 momento [ACT\_CAUT]

518 Participante 8: si a ver juegan al límite, pero yo creo que si efectivamente yo si que creo que  
519 aunque la política esta de Apple que no es compatible con otros aparatos pues ha sido un freno en  
520 algunos casos como para denunciar a Apple por prácticas anticompetitivas creo que **en el fondo**  
521 **ha sido un acierto por parte de Apple** [ACT\_CAUT]

522 Moderador : si no esta claro que como estrategia de Apple ha estado bien pero la cosa esta en  
523 como lo ha recibido el consumidor pero yo creo que alguno de aquí diría que le parece bien, que  
524 le gusta esta tener que utilizar todo Apple que le obliguen por así decirlo

525 Participante 8: bueno en realidad no es que te obliguen porque al final se ha hecho adaptable con  
526 otras cosas también, ¿los que tenéis un Mac un ordenador no trabajáis con Excel y con Word y

527 con herramientas de Microsoft en Apple? Quiero decir al final se han hecho compatibles otra cosa  
528 es que funciones mejor

529 Moderador : si pero en rasgos generales ¿no?

530 Participante 1: eso es super ilegal

531 Participante 7: hombre eso es un poco royo cuando tienes Mac en casa y en tu trabajo Microsoft  
532 eh es un royo [ACT\_CAUT]

533 Participante 8: yo creo que es un acierto para la marca [ACT\_CAUT]

534 Participante 1: yo perdona Luis yo creo que eso si fuese legal hacerlo también lo harían y tendrían  
535 su propio Excel que tendrías que pagar lo que pasa es que es super ilegal

536 Participante 8: no, pero eso al principio era así

537 Participante 1: y lo han cambiado porque les pondrían unas multas millonarias

538 Participante 8: no, pero lo cambiaron porque perdían clientes porque la gente se iba a Microsoft  
539 entonces tuvieron que aceptar el tener adaptaciones de programas de otros lenguajes para poder  
540 mantener sus clientes en oferta

541 Moderador : chicos vale vamos ya con los últimos 10 minutines ¿vale? Eh y ya terminamos esta  
542 siendo todo muy interesante así que estos 10 ultimos minutos serán muy buenos ya para terminar  
543 ¿vale? Eh vale os voy a preguntar ahora. Desde que adquiristeis vuestro primer producto Apple  
544 ¿alguno ha cambiado de marca?

545 Participante 8: no [LEAL\_CAM]

546 Participante 5: no [LEAL\_CAM]

547 Participante 6: no [LEAL\_CAM]

548 Participante 7: no [LEAL\_CAM]

549 Participante 4: no [LEAL\_CAM]

550 Participante 1: no [LEAL\_CAM]

551 Participante 3: yo con el móvil si ahora tengo Android otra vez [LEAL\_CAM]

552 Participante 8: y Laura también

553 Participante 2: no se si me oís

554 Moderador : un poco bajito pero tu Laura ¿has cambiado?

555 Participante 2: si yo he cambiado yo he tenido iPhone luego pase a Android muchos años y ahora  
556 tengo otra vez iPhone [LEAL\_CAM]

557 Moderador : vale pero bueno has vuelto a iPhone okay. bueno os pregunto ¿vais a continuar  
558 comprando Apple en un futuro o creéis que vais a cambiar de marca?

559 Participante 8: no [LEAL\_FUT]

560 Participante 2: a ver yo no voy a decir que no vaya a volver a comprar Apple pero también es  
561 verdad que dependiendo un poco también de un poco el poder adquisitivo que tenga en el  
562 momento y ahora estoy viviendo sola y pues es más difícil [LEAL\_FUT]

563 Moderador : vale

564 Participante 7: pues yo no querría cambiar y vamos que no cambiare prefiero ahorrar y esperar  
565 pero no cambiare [LEAL\_FUT]

566 Participante 8: yo no cambiare [LEAL\_FUT]

567 Moderador : vale bueno parece que es unánime . alguno sí que cambiaría Daniel ¿por ejemplo?

568 Participante 3: yo el móvil me da más igual la verdad, pero con el ordenador estoy muy contento,  
569 entonces yo creo que el siguiente que compre que espero que sea dentro de mucho tiempo pero  
570 será otro Mac yo creo [LEAL\_FUT]

571 Moderador : vale y iPhone porque no has tenido mucho

572 Participante 3: bueno es que el iPhone me duele un poco gastarme tanto dinero en un móvil a mi  
573 personalmente porque no... entiendo que a la gente...

574 Moderador : le ves más uso al ordenador?

575 Participante 3: ¿que perdón?

576 Moderador : pues que si crees que en el ordenador si que merece la pena gastarse más

577 Participante 3: si porque a mi por ejemplo este ordenador me costó alrededor de 1000 euros creo  
578 recordar y hombre pues tiene 3 años casi y está prácticamente nuevo o sea me funciona igual que  
579 el primer día, bueno a ver la memoria tengo un poco como pasa en todos lados pero bueno  
580 compras un poco en el iCloud y ya está pero un móvil con 3 años un móvil empieza... mucha  
581 gente lo cambia ya y el ordenador está prácticamente nuevo

582 Moderador : opináis todos que la durabilidad de la marca Apple es importante es un factor muy  
583 bueno en la marca

584 Participante 4: si rotundamente si

585 Participante 5: si

586 Participante 1: asiente

587 Participante 7: este Mac esta impecable ya te digo desde 2014

588 [Participante 1 asiente]

589 Moderador : muy bien. ¿soléis recomendar la marca a familiares compañeros? ¿os calificaríais  
590 como defensores de la marca?... la defendéis la recomendáis habláis de ella...

591 [Laura niega, Participante 4 asiente] [L muestra indiferencia] [ B asiente] [LEAL\_DEF]

592 Moderador : por ejemplo, vamos a empezar por David

593 Participante 6: si o sea no proactivamente, no de una manera proactiva, pero si me preguntan sí  
594 porque mi experiencia como consumidor es buena [LEAL\_DEF]

595 Moderador : vale, ¿Ricardo?

596 Participante 1: vale yo ya sabes que si yo recomiendo a todos los amigos que tengo porque a mi  
597 me ha funcionado muy bien [LEAL\_DEF]

598 Participante 8: yo tanto como recomendar no pero sí que es cierto que en mi empresa cuando  
599 decido cambiar los teléfonos cambio Apple, o sea no lo recomiendo [riéndose] directamente  
600 pero [LEAL\_DEF]

601 Moderador : vale tu no recomiendas lo pones sobre la mesa directamente entiendo [risas]

602 Participante 8: yo los impongo si la verdad [risas 1000] pero no voy recomendando a la gente que  
603 se compre un Apple de hecho creo que cada uno debe decidir lo que mejor le va en cada momento  
604 [LEAL\_DEF]

605 Moderador : ¿no te consideras defensor no de de la marca? [LEAL\_DEF]

606 Participante 8: no no especialmente

607 Moderador : vale Alejandro o Daniel Laura...

608 Participante 4: no yo yo si yo... lo recomiendo siempre [LEAL\_DEF]

609 Participante 2: yo personalmente no la suelo recomendar mucho o sea si que cuando he tenido un  
610 producto de Apple pero ahora que con el iPhone sí que bien en plan no esta mal pero si es verdad  
611 que durante muchos años he sido un poco hater de la marca precisamente por lo que  
612 comentábamos antes de que tienes que comprar todos los productos para que este casi todo  
613 enlazado y eso es algo que antes no me gustaba tanto [LEAL\_DEF]

614 Moderador : vale y Daniel a lo mejor recomendaría un ordenador no? pero un móvil...

615 Participante 3: sobre todo el ordenador el móvil no [LEAL\_DEF]

616 Moderador : el ordenador lo recomiendas mucho hablas bien sobre el a tus círculos?

617 [LEAL\_DEF]

618 Participante 3: si, si [LEAL\_DEF]

619 Participante 7: pues yo no lo recomendaría pablo o sea yo si no me preguntan no lo recomiendo,

620 pero si me lo preguntan a muerte, pero yo creo que solo los que me conocen por el hecho de verme

621 toda la vida con Apple esto ya es recomendable [LEAL\_DEF]

622 Moderador : vale a ver eh okay, ¿estáis dispuestos a pagar mas por un producto de Apple?

623 [Laura niega, Ricardo asiente Participante 4 asiente David no hace nada Luis pensativo]

624 [LEAL\_PRE]

625 Participante 7: yo si [LEAL\_PRE]

626 La: depende por ejemplo los airpods no porque no me gastaría 200 euros por tener los airpods

627 pro estos los nuevos porque hay muy buena calidad de audio también con otro tipo de marcas

628 [LEAL\_PRE]

629 Moderador : decidme quien se gastaría más dinero en producto Apple por ser la marca de Apple

630 y en cuál

631 Participante 8: yo en el teléfono si [LEAL\_PRE]

632 Participante 6: yo en el teléfono [LEAL\_PRE]

633 Participante 5: yo también [LEAL\_PRE]

634 [Participante 2 asiente] [LEAL\_PRE]

635 Moderador : tu en el ordenador no Daniel? [LEAL\_PRE]

636 [Participante 3 asiente] [LEAL\_PRE]

637 Participante 4: yo tengo que añadir que casi por el producto que mas estoy dispuesto a pagar que

638 bueno tb me gustaría saber si a igualdad de condiciones es mas caro o no eh que la competencia,

639 pero por los ipad [LEAL\_PRE]

640 Participante 8: bueno tengo un Ipad y es que ni si quiera miro los de la competencia [Participante

641 4 asiente] miro solo los de Apple y veo cual me interesa comprarme [COMP\_ADQUIS]

642 Moderador : ¿compráis los productos originales de la marca como el ratón las fundas los  
643 cargadores?

644 [David niega] [LEAL\_COMP]

645 Participante 7: si [LEAL\_COMP]

646 Participante 4: yo el cargador lo único [LEAL\_COMP]

647 Participante 6: si solo el cargador porque hay veces que es importante técnicamente y para  
648 compatibilidad con dispositivos por seguridad [LEAL\_COMP]

649 Moderador : el resto de complementos que no afecten al sistema ¿no..?

650 [Participante 2 niega] [LEAL\_COMP]

651 Participante 8: pero sistemas licenciados yo si tengo algo de Apple si no es original es licenciado  
652 por Apple [b asiente] [Participante 4 asiente] [LEAL\_COMP]

653 Participante 3: yo no tengo ningún accesorio [LEAL\_COMP]

654 Participante 1: yo por ejemplo accesorios la funda y eso no lo que decíamos, pero si es del sistema  
655 intento comprar todo Apple de todas formas si el poder adquisitivo me lo permitiese igual me  
656 compraría también una funda de Apple [Laura asiente riendo] [LEAL\_COMP]

657 Moderador : vale muy bien, si los precios de Apple aumentaran en la mitad de lo que cuestan por  
658 ejemplo ¿seguiríais comprando los productos?

659 Participante 8: pues no lo sé menos frecuentemente [LEAL\_UP]

660 Participante 5: si.. [a lo de Luis]

661 [hay confusión] [LEAL\_UP]

662 Moderador : voy a preguntaros quien diría un si rotundo

663 Participante 8: ¿un 50 % mas de precio?

664 Moderador : correcto

665 Participante 7: yo creo que sí pero joe es que has hecho una subida grande [LEAL\_UP]

666 Participante 5: dependerá de según el producto o sea si me dicen pagas un 50% más por los airpods  
667 pues te digo no pero igual por el móvil [LEAL\_UP]

668 Moderador : vale muy bien Ana por algún producto

669 Participante 3: yo ni el ordenador la verdad [LEAL\_UP]

670 [David niega y laura]

671 Participante 8: yo un 50% me lo pensaría mucho [LEAL\_UP]

672 Participante 1: yo de hecho pagaría un 50% más por los airpods [LEAL\_UP]

673 Moderador : vale muy bien, y la mayoría podríamos decir que no ¿no? que os lo pensaríais mucho

674 o que no

675 Moderador : quien se negaría rotundamente

676 Participante 2: yo no [LEAL\_UP]

677 Participante 8: es que a mí me parece muy caro si

678 Participante 6: yo no, un 50% no lo compraría [LEAL\_UP]

679 Participante 4: no lo sé pablo esta pregunta es muy complicada [riéndose] [LEAL\_UP]

680 Moderador : vale muy bien y ya lo último, si cuando habéis ahorrado alguna vez

681 concienzudamente para compraros un producto Apple

682 Participante 1: si

683 Participante 8: no

684 Participante 5: no

685 Participante 6: no

686 [Participante 2 niega]

687 Participante 4: no

688 Moderador : ¿alguien sí?

689 Participante 1: yo si yo mi primer sueldo me lo gasté integro en un iPhone cuando trabajaba en

690 EE. UU. y mi primer sueldo en España me lo gasté integro en un iPhone también

691 Moderador : chicos os voy a pedir una cosa, escribir por el chat rápido una palabra que se os

692 venga a la mente que penséis en Apple cuando la tengáis escrita os avisare para que la enviéis y

693 ya me la quedará ya y os agradeceré que hayáis participado

694 [al terminarse el tiempo de videoconferencia de zoom, les pedí que lo hicieran individualmente

695 por WhatsApp, las respuestas fueron:]

696 Ana: tecnología [MOT\_ASC]

697 Participante 3: tecnología [MOT\_ASC]

698 Participante 2: [minimalismo](#) [MOT\_ASC]  
699 Participante 4: [Éxito](#) [MOT\_ASC]  
700 Participante 6: [Diseño](#) [MOT\_ASC]  
701 Participante 1: [Increíble](#) [MOT\_ASC]  
702 Participante 7: [Lujo](#) [MOT\_ASC]  
703 Participante 8: [innovación](#) [MOT\_ASC]  
704 .....  
705



## ANEXO II: Tabla de codificación y tabla de resultados del focus group

### Tabla de codificación del focus group

Tabla 2. Codificación del focus group

CATEGORIAS	SUBCATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	CODIGO
<b>COMPORTAMIENTO</b>	Producto	Cuáles son los productos de Apple que tienen los participantes.	<b>COMP_PROD</b>
	Aguante	Desde hace cuánto tiempo tienen estos productos y cada cuanto los cambian.	<b>COMP_AG</b>
	Motivo de reemplazo	Cuál es el motivo por el que renuevan el producto.	<b>COMP_MOT</b>
	Forma de adquisición	De qué manera han adquirido los productos.	<b>COMP_ADQUIS</b>
	Apple Store	Afecto por el Apple Store.	<b>COMP_STORE</b>
<b>MOTIVACIONES</b>	Finalidad de la compra	Finalidades que mueven la compra además de la funcionalidad.	<b>MOT_FIN</b>
	Puntos débiles de la marca	Debilidades percibidas de la marca.	<b>MOT_DEB</b>
	Principio de la compra	Principio de la compra destinada al uso recreativo/profesional.	<b>MOT_INT</b>
	Palabra asociada	Primera palabra que les viene a la mente al pensar en Apple.	<b>MOT_ASC</b>

**Tabla de codificación del focus group**

CATEGORIAS	SUBCATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	CODIGO
ACTITUD	Atención a la publicidad	Atención prestada a la publicidad de Apple.	ACT_AT
	Reacción a la publicidad	Reacciones al anuncio del MACBOOK.	ACT_RE_MAC
		Reacciones al anuncio del IPHONE.	ACT_RE_IPH
		Reacciones al anuncio de los AIRPODS.	ACT_RE_AIR
	Opinión	Opinión de los participantes respecto a la publicidad de Apple.	ACT_OP
	Probar otros productos	Afán por probar otras líneas nuevas de productos de la marca.	ACT_OT
	Seguimiento en las redes sociales	Siguen la marca en las redes sociales.	ACT_SEG
	Opinión productos cautivos	Opinión sobre los productos cautivos con los que cuenta la marca.	ACT_CAUT

**Tabla de codificación del focus group**

CATEGORIAS	SUBCATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	CODIGO
LEALTAD	Cambio de marca	Frecuencia o hecho de una migración de Apple.	LEAL_CAM
	Futuras compras	Intención de migrar de la marca en un futuro.	LEAL_FUT
	Defensores de la marca	Consideración del nivel de respaldo de la marca ante la población y círculos.	LEAL_DEF
	Aumento de precio	Intención de continuar comprando Apple en el caso de subir el precio.	LEAL_PRE
	Complementos originales	Consumo de marca Apple en complementos.	LEAL_COMP
	Pagaría un 50% más	Intención de continuar comprando la marca ante una subida de precio del 50%.	LEAL_UP

Fuente: elaboración propia.

## Tabla de resultados

Tabla 3. Resultados del focus group

CODIGO	Participante 1 FAN	Participante 2 NO FAN	Participante 3 NO FAN	Participante 4 FAN	Participante 5 FAN	Participante 6 NO FAN	Participante 7 FAN	Participante 8 NO FAN
<u>COMP_PROD</u>	“yo tengo un Mac, el iPhone, dos AirPods un AirTag” (29)	“Un iPad y un iPhone” (38)	“Yo tengo un Mac” (27)	“yo tengo el iPhone, el MacBook, y unos AirPods” (31)	“Tengo un iPhone, tengo un Mac (...) los AirPods (...) el Apple TV” (25,26)	“un iPhone y unos AirPods” (43)	“el móvil, Apple, después un Mac, y últimamente una Tablet y unos AirPods” (23,24)	“el iPod original, un iPhone y un iPad” (32,33)
<u>COMP_AG</u>	“mi primer dispositivo Apple me lo compre en 2017” (89) “el iPhone me lo voy cambiando cuando puedo. el mac y airtag no me los he cambiado aun” (93-96)	“el móvil sí que lo cambio cada dos años o cada 3 años” (78) “el iPad lo tengo desde el veinte más o menos” (82)	“yo tengo el Mac desde marzo de 2019” (60-62)	“Yo el iPhone de media es cada dos años” (54)	“me suelen durar poco” (86) “me suelen durar en torno a 2 años o así cada uno” (87-88)	“cambio el móvil más o menos cada 3 años algo así”, airpods solo he tenido unos” (53-55)	“con el mismo Mac de sobremesa llevo desde 2014 (...) y el móvil pues cada tres años me ha tocado cambiarlo.” (47-49)	“yo el iPod lo tengo desde el año 2006 (...)ya no se puede actualizar (...)no puedo usar nada más de lo que tiene dentro” “los teléfonos los iPhone normalmente cada 3 años.” (69-72) “respecto al iPad que tengo ahora tiene solo dos años” (76)

## Tabla de resultados

CODIGO	Participante 1 FAN	Participante 2 NO FAN	Participante 3 NO FAN	Participante 4 FAN	Participante 5 FAN	Participante 6 NO FAN	Participante 7 FAN	Participante 8 NO FAN
<u>COMP_MOT</u>	“conforme voy ganando poder adquisitivo me voy comprando poco a poco” (90-92)	“muchas veces los dispositivos se quedan más lentos porque las actualizaciones del iOS siempre están y van un poquito más despacio” (80-85)	“me lo quité por falta de memoria y de velocidad del dispositivo” (62)	“por puro capricho mío o sea yo nunca he querido cambiar el móvil por ningún tipo de necesidad” (63-65) “ha sido capricho mío puro y duro”	“me gusta ir cambiando de modelo intento estar un poco a la última de lo que va saliendo” (86,87) “aunque estén bien siempre me suelo ir cambiando” (87,88)	“suele ser por capacidad conforme actualizas los sistemas operativos se va quedando corto y también por prestaciones” (53-55) “no no no, no soy una persona que ni mucho menos priorice el último modelo o la última tecnología, obviamente el modelo que cojo es mejor que el anterior pero no necesariamente el último modelo.” (59-61)	“la batería en vez de abrirla me lo cambiaron ellos” (51)	“los iPhone (...) los suelo cambiar, pero no por nada porque suelen estar siempre impecables todavía y funcionan bien y los cambio porque me los cambia la empresa” “Respecto al iPad (...) lo cambié porque se me cayó y se rompió la pantalla” (70-79)

## Tabla de resultados

CODIGO	Participante 1 FAN	Participante 2 NO FAN	Participante 3 NO FAN	Participante 4 FAN	Participante 5 FAN	Participante 6 NO FAN	Participante 7 FAN	Participante 8 NO FAN
<u>COMP. ADQUIS</u>	“el primero me lo compre con mi primer sueldo” (90,93) “Me intento mantener en la marca no hago comparación con ninguna otra” (122-125)	“los dos dispositivos son heredados de algún familiar” (80-85) “miro con otras marcas los comparo” (108)	“el móvil, uno que se quitó mi hermana que me lo dejó, estuve con él un mes y ya me lo quitó” (60-62) “yo de móviles no suelo tener iPhone solo tuve porque lo heredé de mi hermana” “el ordenador mi hermana que tenía un Mac me convenció” (128-134)	“yo por mi parte he de decir que no (refiriéndose a que no hace comparaciones con otras marcas) (...) tengo muy claro, vamos algo muy gordo tendría que pasar para que yo hiciera una migración de esta marca a otra” (151-156)	“cuando quiero mirar por ejemplo no suelo comparar otras marcas ni mirar otras cosas si no que intento buscar cual es el mejor pero siempre dentro de la marca” (104,105)	“utilizo comparadores de móviles online y te comparan todas las característica técnicas (...)técnicas, pero al final por casualidad nunca he acabado saliéndome de Apple” (115-118)		“los iPhone los suelo cambiar (...) porque me los cambia la empresa” (72-74) “cuando he tenido que cambiar sobre todo el iPad lo que hago es mirar en internet que características tienen los distintos iPad y busco el que mejor me va para mis características” (100-103) “bueno yo también tengo un iPad y es que ni si quiera miro los de la competencia [Participante 4 asiente] miro solo los de Apple y veo cual me interesa comprarme” (638-639)

## Tabla de resultados

CODIGO	Participante 1 FAN	Participante 2 NO FAN	Participante 3 NO FAN	Participante 4 FAN	Participante 5 FAN	Participante 6 NO FAN	Participante 7 FAN	Participante 8 NO FAN
<u>COMP STORE</u>	<i>“yo de propio por ejemplo no voy a puerto Venecia a la tienda Apple, pero por ejemplo si vas a nueva york o a Boston ir a la tienda de Apple me parece una visita obligatoria porque son preciosas” (187-190)</i>	<i>“yo sí que he ido a la tienda hace relativamente poco para hacer la migración de Android a iOS de contactos” (177-179)</i>		<i>“no tanto en el Apple store, pero estar en el corte inglés (...) al Stan posiblemente sí que me acerco de ahí a entrar en una tienda por esto ya te digo que no” “creo que la única vez que he ido de propio ha sido a recoger un producto” (151-156)</i>	<i>“sí que me gusta bastante entrar de vez en cuando de hecho alguna vez incluso me apunto a algún curso de estos de formación (...)si que me suelo pasar por las tiendas para conocer los nuevos productos y estar al día así que paso tiempo allí” (146-149)</i>	<i>“sí, yo solo voy de propio como Luis para alguna reparación” (183)</i>	<i>“yo de propio no he ido al Apple store al app store” (165) “los cursos que hay por ejemplo de aquí de puerto Venecia de Apple sí que al principio de algún dispositivo que tuve sí que fui y la verdad es que valen la pena” (184,185)</i>	<i>“de propio no voy nunca a las tiendas Apple cuando he ido ha sido por llevar algún aparato a reparar cuando se ha roto una pantalla...” (172,173)</i>

## Tabla de resultados

CODIGO	Participante 1 FAN	Participante 2 NO FAN	Participante 3 NO FAN	Participante 4 FAN	Participante 5 FAN	Participante 6 NO FAN	Participante 7 FAN	Participante 8 NO FAN
<u>MOT FIN</u>	<p>“el ecosistema es una parte fundamental y el servicio técnico de Apple (226-228) “en relación con lo que dice Laura (los complementos) yo por ejemplo a parte de las cosas que se vendan fuera Apple vende mucho complementos (...)perdí la cartera pero tenía un AirTag dentro y la encontré gracias a eso entonces a mí me gustan muchos todos esos accesorios” (237-241)En respuesta a la importancia que D estadando al servicio técnico:] “para mí el punto más fuerte en mi opinión de Apple es ese, el servicio que te dan” (257)</p>	<p>“aparte por el diseño porque sí que es verdad que la estética de Apple a mí me gusta mucho otra de la razones es porque en cuanto a complementos hay muchísimas</p> <p>más facilidades de fundas decoradones de todo para iPhone que para el resto de las marcas” [richi asiente] (230- 235) (en relación con lo que dice R del AirTag: ) “si al final se complementan unos a otros y está muy bien también” (242) “una de las características que mas busco en el móvil es que tengan buenas cámaras” (113)</p>	<p>(moderador pregunta si se quedaría en los ordenadores de marca Apple por el sistema operativo) “si yo creo que si porque no se la forma de trabajar” (138)</p>	<p>“simplemente que funciona y funcionabien, pero creo que si que tiene cierto componente de estatus en el sentido de [Rasiente mucho] [L sesorprende abre losojos] [La asiente] aparte de todo ese tecnicismo por supuesto también es ese estatus que te que otorga la imagen que ha conseguido crear la compañía” (243-249) “ha sido capricho mío puro y duro” (66-67) Moderador: ¿por ir a la última? “Sí” (71)</p>	<p>“yo aparte de por la estética y por las prestaciones y tal a mí también me cala un poco la imagen de Apple o la imagen que han intentad transmitir al consumidor la imagen como de frescura de juventud un poco como de novedad (...) a parte de las tangibles como tal del producto” (221- 225) “a mi me suelen durar poco también porque me gusta ir cambiando de modelo intento estar un poco a la ultima de lo que va saliendo entonces, aunque estén bien siempre me suelo ir cambiando” (89-91)</p>	<p>(nunca he acabado saliendo de Apple...) “porque al final te encuentras que Apple tiene un sistema operativo propio cuesta mucho salir del ciclo” (118,119) “y también yo por ejemplo en mi caso por el servicio técnico que dan porque a la hora n ningún momento me han puesto ninguna pegapara cambiarlos AirPods directamente por otros sin cuestionarme simplemente que era lo que les ocurría (250-255)</p>	<p>“Yo no miraría ni la estética a mí me puede que el software ya lo conozco y que me muevo muy bien con él” (219,220) “(encuanto a el motivo de más mplementos para la marca pple) Moderador pregunta si para mas personas el punto más fuerte es el servicio técnico]: “si a mí por ejemplo se me estropeó la batería y también ni si quiera la abrieron me dieron otro móvil” (260,261)</p>	<p>“yo sin embargo en el ordenador portátil no tengo Apple (...) nunca estoy acostumbrado ya a Microsoft y ya nolo cambiaria” (141,142) “yo porque estoy acostumbrado a manejar tanto el móvil como la Tablet, me estoy acostumbrado al software de iOS” (206,207) “es un poco la costumbre el estar acostumbrado a un tipo de software en el móvil y en la Tablet y no quiero cambiar por eso” (211-213) “La estética también” (215) [asiente A y La]</p>



## Tabla de resultados

CODIGO	Participante 1 FAN	Participante 2 NO FAN	Participante 3 NO FAN	Participante 4 FAN	Participante 5 FAN	Participante 6 NO FAN	Participante 7 FAN	Participante 8 NO FAN
<p><u>MOT DEB</u></p> <p>UNÁNIME: EL PRECIO (281)</p>				<p>"precio y batería, pero no de duración, sino de que se estropea con el paso del tiempo más de lo normal" [A, R y L asienten] (289-290),</p>		<p>"y la batería, que se me ha estropeado alguna vez y he tenido que cambiarla." (286)</p>	<p>"Si opino igual" [en cuanto a la batería] (288)</p>	
<p><u>MOT INT</u></p> <p>[Moderador pregunta si todos lo compraron por un motivo (profesional/entretenimiento) pero luego lo han usado para ambas cosas... Todos los participantes asienten]</p>	<p>"entretenimiento" (296)</p>		<p>"yo profesional pero también lo utilizo para parte entretenimiento" (300)</p>	<p>"Entretenimiento" (297)</p>	<p>"entretenimiento" (298)</p>	<p>"las dos cosas" (299)</p>	<p>"las dos cosas" (295)</p>	<p>"profesional" (283)</p>

## Tabla de resultados

CODIGO	Participante 1 FAN	Participante 2 NO FAN	Participante 3 NO FAN	Participante 4 FAN	Participante 5 FAN	Participante 6 NO FAN	Participante 7 FAN	Participante 8 NO FAN
<u>MOT ASC</u>	"Increible" (698)	"minimalismo" (695)	"Tecnología" (694)	"Éxito" (696)	"Tecnología" (693)	"diseño" (697)	"lujo" (699)	"Innovación" (700)
<u>ACT AT</u>	"yo sí que me fijo" (339)	"sí que me fijo en los anuncios, pero especialmente porque me gusta mucho analizar los diferentes estilos" (335-337)		"sí que es verdad que los anuncios son muy llamativos en el sentido de la forma de como los hacen, aunque no te interese lo que están anunciando igual como tal, pero por el hecho de ser tan vistoso los anuncios pues sí que te paras a mirarlos" [Laura asiente y Ana] (329-333)		"al final te dice gracias esta persona se salvó gracias a la localización de su iPhone entonces te enganchan por eso sí" [en el contexto de que los anuncios opinan que cuentan una historia y al principio no los relacionas con Apple] (323-326)	"sí sí como me gusta tantísimo la marca lo miro" (321,322)	

## Tabla de resultados

CODIGO	Participante 1 FAN	Participante 2 NO FAN	Participante 3 NO FAN	Participante 4 FAN	Participante 5 FAN	Participante 6 NO FAN	Participante 7 FAN	Participante 8 NO FAN
<a href="#">ACT RE MAC</a>	“no no sé nada en especial me fijo en el anuncio y bueno no nada en especial te diría” (342) “para mi independientemente de que me guste mucho la marca me parece un poco deflipaos” (355)			“este producto es de nicho total” (375)	“a mi me ha sugerido como poder potencia (...)la marca consigue que yo quiera tener ese producto (...)te cautiva de tal manera que quieres que lo quieres comprar” (351-354) “yo soy esa fanática que lo compraría, aunque no lo utilice al cien por cien” (367)	“creo que ese anuncio en concreto sería efectivo bien para gente que tiene un conocimiento técnico o bien gente impulsiva o un amante de la marca que ve que es muy potente y que igual no lo necesita, pero lo comprará igualmente” (361-364)	“es tan brutal el anuncio como tan futurista y tan brutal (...)se queda con la parte más joven de la sociedad que hay mucha gente que accedería” (371-374)	“y si es bueno para los profesionales imagínate para mi” (365)

## Tabla de resultados

CODIGO	Participante 1 FAN	Participante 2 NO FAN	Participante 3 NO FAN	Participante 4 FAN	Participante 5 FAN	Participante 6 NO FAN	Participante 7 FAN	Participante 8 NO FAN
<a href="#">ACT RE IPH</a>	<p>“Al verlo me encantaría comprarlo. Está claro” (393) [moderador: ¿el anuncio te ayudaría a comprarlo?] “si , si me imagino que si tampoco soy muy impulsivo en ese sentido (...)si , si me imagino que si tampoco soy muy impulsivo en ese sentido o sea un anuncio no me hace me lo quiero comprar ya si que me puede llamar la atención, pero el anuncio no sería lo que me hiciese decantar por comprar” (395-397)</p>	<p>“el anuncio me ha incitado mas a querer saber sobre el iPhone 11 (...)sale muchas veces que se moja (...)yo me he cargado dos móviles” (399-401)</p>	<p>“un poco disfrutar viéndolo porque si que no son anuncios convencionales igual como los de coca cola (...)no tanto por el móvil en si si no por la forma que está hecho el anuncio que te atrae ¿no? (...)estas disfrutando no como otro cualquiera que quieres que acabe ya y eso es un poco la diferencia de Apple Yo hago mucho deporte y a mí en cierto modo me atrae más porque me transmite resistencia” (411)</p>				<p>“que pasada de anuncio” (384) “a mi ese anuncio me parece lo más y querría tener eso sí, me parece brutal” (419)</p>	<p>“a mi me parece que lo que refleja es un teléfono para todas las actividades de tu vida diaria pero yo tampoco me muevo tanto” (415)</p>

## Tabla de resultados

CODIGO	Participante 1 FAN	Participante 2 NO FAN	Participante 3 NO FAN	Participante 4 FAN	Participante 5 FAN	Participante 6 NO FAN	Participante 7 FAN	Participante 8 NO FAN
<a href="#">ACT RE AIR</a>	<i>"A mí me incita más a comprar el producto porque ya he mencionado que los AirPods se me suelen caer y en este anuncio se muestra que se adaptan muy bien y es difícil perderlos." (452-453)</i>				<i>"el anuncio anterior, el cual me parece un anuncio mucho más polivalente (...)en cambio este me parece como muy enfocado al producto y no te genera ese impulso de compra entonces me parece que te deja como un poco más frío en cuanto a emoción" (436-440)</i>	<i>"a mí me despierta menos impulso para comprarlo que en comparación con el iPhone (...)creo que es un anuncio o un tipo de producto que también es muy de nicho (...)¿quién se gasta en unos auriculares 200 euros no? (...)yo creo que es un producto un anuncio que no te despierta tanto como te puede despertar el iPhone que ves que es práctico en el día a día" (426-433)</i>	<i>"si" [A innovación de L] "si estas buscando un iPod este anuncio es buenísimo porque te dice eso precisamente, pues yo quiero esos" (455-456)</i>	<i>"innovación" (424) "con este anuncio lo que pretenden transmitir es primero que por un diseño innovador del producto son capaces de fijarse en tu oído mucho mejor y te puedes mover lo que quieras (...)me parece que el anuncio también es muy bueno eh (445-451)</i>

## Tabla de resultados

CODIGO	Participante 1 FAN	Participante 2 NO FAN	Participante 3 NO FAN	Participante 4 FAN	Participante 5 FAN	Participante 6 NO FAN	Participante 7 FAN	Participante 8 NO FAN
ACT_OP			"sí que es verdad que los anuncios son muy llamativos en el sentido de la forma de como los hacen" (330-332)			"lo característico de Apple es que cuando empieza el anuncio no sabes que están anunciando Apple" [Ana asiente] (323-324)	"es difícil no pararse porque son preciosos los anuncios de Apple" (321-322)	
ACT_OT	"Yo suelo enterarme de cosillas que van sacando nuevas, por ejemplo, el AirTag lo escuché de un amigo, y como ya he dicho que soy un desastre lo compré para probar y me ha ido muy bien"		"yo tampoco la verdad" (470)	"yo estoy mas al tanto de saber y probar nuevos modelos de iPhone y de iPad sobre todo" (466)	"yo sí, si sé que hay un nuevo producto me interesa"		"según lo que oigo si hay Alguien que comenta que hay algo nuevo pues sí, a veces pues entro en Google a buscarlo y lo miro, sí, sí sí sí" (473-474)	"a ver es que no tengo la necesidad de tener un iwatch por ejemplo y el Apple tv, teniendo ya televisión por otros medios tampoco me llama la atención" (468-469)
ACT_SEG		"Yo no, ni me lo he planteado la verdad"(469)		"yo de la propia marca no, la verdad," (463)	"Yo sí, yo sí" (463)	"No" (462)	"yo tampoco" (464)	"No" (460)

## Tabla de resultados

CODIGO	Participante 1 FAN	Participante 2 NO FAN	Participante 3 NO FAN	Participante 4 FAN	Participante 5 FAN	Participante 6 NO FAN	Participante 7 FAN	Participante 8 NO FAN
<a href="#">ACT CAUT</a>	<i>“para mi por ejemplo es la mayor critica que se puede hacer a Apple en ese sentido que necesites comprar todo de Apple” (512-513)</i>	<i>“En mi caso fue uno de los motivos por los que me cambié de marca, no me gustaba tener que depender tanto de los complementos en plan auriculares, cargador... no sé” (511)</i>			<i>“al final una propia estrategia de la marca (...)al final es un negocio (...) cuantos mas productos tengas de Apple más necesitaras seguir con ellos ¿no? y menos te tendrás que cambiar a otras marcas (...) pero claro al consumidor claramente le sienta mal” (499-504) “yo en este sentido pues soy una consumidora que le da un poco igual (...)ya me he metido en ese mundo de Apple y ya tengo todas esas cosas” (506-507)</i>	<i>“yo como consumidor estoy muy en contra porque obviamente ante determinados accesorios básicos el precio es excesivo (...)todo el mundo necesita un nuevo componente, un nuevo accesorio para estar actualizado [do asiente]” (480-487)</i>	<i>“es un poco royo cuando tienes Mac en casa y en tu trabajo Microsoft eh es un rollo” (531-532)</i>	<i>“eso ya se acaba con la nueva ley de la directiva europea (489) (...) es menos residuo claro (...) es fundamental” (493-495) “en el fondo ha sido un acierto por parte de Apple” (520-521) “yo creo que es un acierto para la marca” (533) “el iPod lo uso principalmente en la playa porque tengo el aparato de música que funciona con el iPod” (36-37)</i>

## Tabla de resultados

CODIGO	Participante 1 FAN	Participante 2 NO FAN	Participante 3 NO FAN	Participante 4 FAN	Participante 5 FAN	Participante 6 NO FAN	Participante 7 FAN	Participante 8 NO FAN
<u>LEAL CAM</u>	"no" (545)	"yo he tenido iPhone luego pase a Android muchos años y ahora tengo otra vez iPhone" (555-556)	"hasta hace unas semanas tenía un Apple también, un móvil." (28) "yo con el móvil si ahora tengo Android otra vez" (551)	"no" (550)	"no" (549)	"Si, el iPhone" (549)	"no" (548) "Yo no he cambiado nunca de marca. (22-23) "yo con el mismo Mac de sobremesa llevo desde 2014" (49)	"Si" (546) "yo es que soy un clásico, todavía uso el iPod, el iPod el original" (32) [Se le rompió el iPad por caída] "compré uno nuevo" (80) "no todos los iPad son iguales pues intento buscar el que mejor me funciona" (105)
<u>LEAL FUT</u> [Los que no dicen nada niegan con la cabeza y asienten cuando pregunto si es unánime]		"yo no voy a decir que no vaya a volver a comprar Apple" (560-561)	"yo el móvil me da más igual la verdad, pero con el ordenador estoy muy contento, entonces yo creo que el siguiente que compre (...) será otro Mac yo creo (568-570)				"pues yo no querría cambiar y vamos que no cambiare prefiero ahorrar y esperar, pero no cambiare" (564-565)	"yo no cambiare" (566)
<u>LEAL DEF</u> [La niega, p1 indiferencia, Participante 4, 3 y 2 asienten]	"yo recomiendo a todos los amigos que tengo" (578)	"yo personalmente no la suelo recomendar mucho."	"no, no," (605) [no se considera defensor de la marca] "sobre todo el ordenador el móvil no" (615) [moderador: ¿recomiendas, hablas bien sobre él a tus círculos?] "Sí, sí." (617)	"yo si yo... lo recomiendo siempre"(608)	"Obvio" (XX)	", no de una manera proactiva, pero si me preguntan si" (593)	"yo si no me preguntan no lo recomiendo, pero si me lo preguntan a muerte (...)los que me conocen por el hecho de verme toda la vida con Apple esto ya es recomendable" (618-620)	"yo tanto como recomendar no pero sí que es cierto que en mi empresa cuando decido cambiar los teléfonos cambio Apple (...)yo los impongo si la verdad" (598-602)



## Tabla de resultados

CODIGO	Participante 1 FAN	Participante 2 NO FAN	Participante 3 NO FAN	Participante 4 FAN	Participante 5 FAN	Participante 6 NO FAN	Participante 7 FAN	Participante 8 NO FAN
<u>LEAL_PRE</u> [P5 asiente, P7 niega, P8 pensativo, indiferente]		"depende por ejemplo los airpods no porque no me gastaría 200 euros" (624) [cuando todos dicen que en el teléfono sí, ella asiente]	[moderador: ¿tú en el ordenador?] Asiente (634)	"por el producto que más estoy dispuesto a pagar (...) por los Ipad" (635-637)	"yo también" (631)	"yo en el teléfono" (630)	"Yo si" (623)	"yo en el teléfono si" (629)
<u>LEAL_COMP</u>	"yo por ejemplo accesorios la funda y eso no lo que decíamos, pero si es del sistema intento comprar todo Apple de todas formas si el poder adquisitivo me lo permitiese igual me compraría también una funda de Apple" (651-653)		"yo no tengo ningún accesorio" (650)	"yo el cargador lo único" (643)		[David niega] "sí solo el cargador" (644)	"Si" (642)	"sistemas licenciados yo si tengo algo de Apple si no es original es licenciado por Apple [b asiente] [Participante 4 asiente]" (648-649)
<u>LEAL_UP</u> [Se genera confusión]	"yo de hecho pagaría un 50% más por los AirPods" (669)	"yo no" (673)	"yo ni el ordenador la verdad" (666)	"no lo sé pablo esta pregunta es muy complicada" (676)	"dependerá de según el producto (...) pero igual por el móvil" (663-664)	"yo no, un 50% no lo compraría" (675)	"yo creo que sí" (662)	"yo un 50% me lo pensaría mucho" (668)