



# Trabajo Fin de Grado

## Anexos

Autor

Beatrice Elena Badea

Director

Eva Martínez Salinas

Facultad de Economía y Empresa

2015-2016

## 9.6. Frecuencia según edad

Tabla de contingencia P1 \* EdadRecodif

			EdadRecodif				Total
			1,00	2,00	3,00	4,00	
P1	varias veces	Recuento	5	8	14	8	35
		% de EdadRecodif	10,9%	14,0%	24,1%	18,2%	17,1%
		Residuos corregidos	-1,3	-,7	1,7	,2	
		Recuento	10	23	24	17	74
		% de EdadRecodif	21,7%	40,4%	41,4%	38,6%	36,1%
		Residuos corregidos	-2,3	,8	1,0	,4	
	una vez a la semana	Recuento	3	7	9	8	27
		% de EdadRecodif	6,5%	12,3%	15,5%	18,2%	13,2%
		Residuos corregidos	-1,5	-,2	,6	1,1	
	4-6 veces a la semana	Recuento	4	7	7	9	27
		% de EdadRecodif	8,7%	12,3%	12,1%	20,5%	13,2%
		Residuos corregidos	-1,0	-,2	-,3	1,6	
	2-3 veces a la semana	Recuento	24	12	4	2	42
		% de EdadRecodif	52,2%	21,1%	6,9%	4,5%	20,5%
		Residuos corregidos	6,0	,1	-3,0	-3,0	
	Menos de una vez a la semana	Recuento	46	57	58	44	205
		% de EdadRecodif	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		Residuos corregidos					
Total		Recuento					
		% de EdadRecodif					

## Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,970(a)	12	,000
Razón de verosimilitudes	43,000	12	,000
Asociación lineal por lineal	18,863	1	,000
N de casos válidos	205		

a 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,80.

## 9.7. Frecuencia según renta

Tabla de contingencia P1 \* P18

			P18				Tot al
			Me nos de 100 0	1001 - 2000	2001 - 3000	mas de 3000	
P1	varias veces	Recuento	3	11	9	12	35
		% de P18	13,0%	17,5%	11,3%	30,8%	17,1%
		Residuos corregidos	-,5	,1	-1,8	2,5	
		Recuento	3	17	40	14	74
		% de P18	13,0%	27,0%	50,0%	35,9%	36,1%
		Residuos corregidos	-2,4	-1,8	3,3	,0	
	una vez a la semana	Recuento	2	10	15	10	47
		% de P18	10,6%	21,3%	31,9%	21,3%	21,3%
		Residuos corregidos	-,2	,5	-,8	,2	
		Recuento	2	10	15	10	47
		% de P18	10,6%	21,3%	31,9%	21,3%	21,3%
		Residuos corregidos	-,2	,5	-,8	,2	

	4-6 veces a la semana	Recuento % de P18	2 8,7 %	8 12,7 %	11 13,8 %	6 15,4%	27 13,2%
		Residuos corregidos	-,7	-,1	,2	,5	
	2-3 veces a la semana	Recuento % de P18	2 8,7 %	9 14,3 %	12 15,0 %	4 10,3%	27 13,2%
		Residuos corregidos	-,7	,3	,6	-,6	
	Menos de una vez a la semana	Recuento % de P18	13 56,5% 5%	18 28,6 %	8 10,0 %	3 7,7%	42 20,5%
		Residuos corregidos	4,5	1,9	-3,0	-2,2	
Total		Recuento % de P18	23 100,0% 0%	63 100,0 %	80 100,0 %	39 100,0 %	205 100,0 %

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,605(a)	12	,000
Razón de verosimilitudes	37,906	12	,000
Asociación lineal por lineal	20,599	1	,000
N de casos válidos	205		

a 4 casillas (20,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,03.

#### 9.8. Marcas según edad

Tabla de contingencia P3 \* EdadRecodif

P3	NO		EdadRecodif				Total
			1,00	2,00	3,00	4,00	
SI	NO	Recuento	17	10	8	6	41
		% de EdadRecodif	37,0%	17,5%	13,8%	13,6%	20,0%
	SI	Residuos corregidos	3,3	-,5	-,1,4	-,1,2	
		Recuento	29	47	50	38	164
Total	NO	% de EdadRecodif	63,0%	82,5%	86,2%	86,4%	80,0%
		Residuos corregidos	-3,3	,5	1,4	1,2	
	SI	Recuento	46	57	58	44	205
		% de EdadRecodif	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,991(a)	3	,012
Razón de verosimilitudes	10,031	3	,018
Asociación lineal por lineal	7,774	1	,005
N de casos válidos	205		

a 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8,80.

#### 9.9. Marcas según renta

Tabla de contingencia P3 \* P18

			P18				Total
			Menos de 1000	1001-2000	2001-3000	mas de 3000	
P3	NO	Recuento	13	15	11	2	41
		% de P18	56,5%	23,8%	13,8%	5,1%	20,0%
		Residuos corregidos	4,6	,9	-1,8	-2,6	
	SI	Recuento	10	48	69	37	164
		% de P18	43,5%	76,2%	86,3%	94,9%	80,0%
		Residuos corregidos	-4,6	-,9	1,8	2,6	
Total		Recuento	23	63	80	39	205
		% de P18	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,089(a)	3	,000
Razón de verosimilitudes	24,673	3	,000
Asociación lineal por lineal	22,853	1	,000
N de casos válidos	205		

a 1 casillas (12,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,60.

#### 9.10. Marca preferida según sexo

Tabla de contingencia P7 \* P16

			P16		Total
			Hombre	Mujer	
P7	NESPRESSO	Recuento	31	62	93
		% de P16	37,3%	50,8%	45,4%
		Residuos corregidos	-1,9	1,9	
	DOLCE GUSTO	Recuento	15	28	43
		% de P16	18,1%	23,0%	21,0%
		Residuos corregidos	-,8	,8	
TASSIMO	TASSIMO	Recuento	7	10	17
		% de P16	8,4%	8,2%	8,3%
		Residuos corregidos	,1	-,1	
	SENSEO	Recuento	3	4	7
		% de P16	3,6%	3,3%	3,4%
		Residuos corregidos	,1	-,1	
NINGUNA	NINGUNA	Recuento	27	18	45
		% de P16	32,5%	14,8%	22,0%
		Residuos corregidos	3,0	-3,0	
	Total	Recuento	83	122	205
		% de P16	100,0%	100,0%	100,0%

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)

Chi-cuadrado de Pearson	9,666(a)	4	,046
Razón de verosimilitudes	9,549	4	,049
Asociación lineal por lineal	8,935	1	,003
N de casos válidos	205		

a 2 casillas (20,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,83.

## 9.11. Anova

### ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
P8.1	Inter-grupos	16,852	3	5,617	3,239	,023
	Intra-grupos	348,592	201	1,734		
	Total	365,444	204			
P8.2	Inter-grupos	12,663	3	4,221	3,610	,014
	Intra-grupos	235,025	201	1,169		
	Total	247,688	204			
P8.3	Inter-grupos	10,120	3	3,373	2,736	,045
	Intra-grupos	247,802	201	1,233		
	Total	257,922	204			
P8.4	Inter-grupos	23,527	3	7,842	9,056	,000
	Intra-grupos	174,053	201	,866		
	Total	197,580	204			
P8.5	Inter-grupos	27,058	3	9,019	10,018	,000
	Intra-grupos	180,962	201	,900		
	Total	208,020	204			
P8.6	Inter-grupos	22,177	3	7,392	7,043	,000
	Intra-grupos	210,974	201	1,050		
	Total	233,151	204			
P8.7	Inter-grupos	11,124	3	3,708	2,041	,109
	Intra-grupos	365,188	201	1,817		
	Total	376,312	204			
P8.8	Inter-grupos	26,420	3	8,807	9,164	,000
	Intra-grupos	193,170	201	,961		
	Total	219,590	204			
P8.9	Inter-grupos	22,374	3	7,458	7,181	,000
	Intra-grupos	208,747	201	1,039		
	Total	231,122	204			
P8.10	Inter-grupos	14,876	3	4,959	3,908	,010
	Intra-grupos	255,026	201	1,269		
	Total	269,902	204			
P8.11	Inter-grupos	25,017	3	8,339	7,279	,000
	Intra-grupos	230,270	201	1,146		
	Total	255,288	204			
P8.12	Inter-grupos	29,266	3	9,755	9,106	,000
	Intra-grupos	215,338	201	1,071		
	Total	244,605	204			

### Prueba de homogeneidad de varianzas

	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
P8.1	,933	3	201	,426
P8.2	1,171	3	201	,322
P8.3	2,344	3	201	,074
P8.4	2,259	3	201	,083
P8.5	3,009	3	201	,031
P8.6	1,928	3	201	,126
P8.7	3,748	3	201	,012
P8.8	1,809	3	201	,147
P8.9	,855	3	201	,465
P8.10	2,043	3	201	,109
P8.11	1,380	3	201	,250
P8.12	1,625	3	201	,185

### Comparaciones múltiples

DMS

Variable dependiente	(I) P18	(J) P18	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite superior	Límite inferior
P8.1	Menos de 1000	1001-2000	-,38233	,32083	,235	-1,0150	,2503
		2001-3000	-,53967	,31158	,085	-1,1541	,0747
		mas de 3000	-1,011115(*)	,34623	,004	-1,6939	-,3284
	1001-2000	Menos de 1000	,38233	,32083	,235	-,2503	1,0150
		2001-3000	-,15734	,22183	,479	-,5947	,2801
		mas de 3000	-,62882(*)	,26832	,020	-1,1579	-,0997
		Menos de 1000	,53967	,31158	,085	-,0747	1,1541
		1001-2000	,15734	,22183	,479	-,2801	,5947
		mas de 3000	-,47147	,25719	,068	-,9786	,0357
	mas de 3000	Menos de 1000	1,011115(*)	,34623	,004	,3284	1,6939
		1001-2000	,62882(*)	,26832	,020	,0997	1,1579
		2001-3000	,47147	,25719	,068	-,0357	,9786
P8.2	Menos de 1000	1001-2000	-,54175(*)	,26344	,041	-1,0612	-,0223
		2001-3000	-,45326	,25584	,078	-,9577	,0512
		mas de 3000	-,91416(*)	,28429	,002	-1,4747	-,3536
	1001-2000	Menos de 1000	,54175(*)	,26344	,041	,0223	1,0612
		2001-3000	,08849	,18214	,628	-,2707	,4476
		mas de 3000	-,37241	,22032	,093	-,8068	,0620
		Menos de 1000	,45326	,25584	,078	-,0512	,9577
		1001-2000	-,08849	,18214	,628	-,4476	,2707
		mas de 3000	-,46090(*)	,21118	,030	-,8773	-,0445
	mas de 3000	Menos de 1000	,91416(*)	,28429	,002	,3536	1,4747
		1001-2000	,37241	,22032	,093	-,0620	,8068
		2001-3000	,46090(*)	,21118	,030	,0445	,8773
P8.3	Menos de 1000	1001-2000	-,39130	,27050	,150	-,9247	,1421
		2001-3000	-,35380	,26270	,180	-,8718	,1642
	1001-2000	mas de 3000	-,80156(*)	,29191	,007	-1,3772	-,2260
		Menos de 1000	,39130	,27050	,150	-,1421	,9247

		2001-3000	,03750	,18703	,841	-,3313	,4063	
		mas de 3000	-,41026	,22623	,071	-,8563	,0358	
		2001-3000	Menos de 1000	,35380	,26270	,180	-,1642	,8718
		1001-2000	-,03750	,18703	,841	-,4063	,3313	
		mas de 3000	-,44776(*)	,21685	,040	-,8753	-,0202	
		mas de 3000	Menos de 1000	,80156(*)	,29191	,007	,2260	1,3772
		1001-2000	,41026	,22623	,071	-,0358	,8563	
		2001-3000	,44776(*)	,21685	,040	,0202	,8753	
P8.4		Menos de 1000	1001-2000	-,74465(*)	,22670	,001	-1,1917	-,2976
		2001-3000	-,73533(*)	,22017	,001	-1,1695	-,3012	
		mas de 3000	-1,27090(*)	,24465	,000	-1,7533	-,7885	
		1001-2000	Menos de 1000	,74465(*)	,22670	,001	,2976	1,1917
		2001-3000	,00933	,15675	,953	-,2998	,3184	
		mas de 3000	-,52625(*)	,18960	,006	-,9001	-,1524	
		2001-3000	Menos de 1000	,73533(*)	,22017	,001	,3012	1,1695
		1001-2000	-,00933	,15675	,953	-,3184	,2998	
		mas de 3000	-,53558(*)	,18174	,004	-,8939	-,1772	
		mas de 3000	Menos de 1000	1,27090(*)	,24465	,000	,7885	1,7533
		1001-2000	,52625(*)	,18960	,006	,1524	,9001	
P8.6		2001-3000	,53558(*)	,18174	,004	,1772	,8939	
		Menos de 1000	1001-2000	-,34438	,24959	,169	-,8365	,1478
		2001-3000	-,45489	,24240	,062	-,9329	,0231	
		mas de 3000	-1,11483(*)	,26935	,000	-1,6459	-,5837	
		1001-2000	Menos de 1000	,34438	,24959	,169	-,1478	,8365
		2001-3000	-,11052	,17257	,523	-,4508	,2298	
		mas de 3000	-,77045(*)	,20874	,000	-1,1821	-,3588	
		2001-3000	Menos de 1000	,45489	,24240	,062	-,0231	,9329
		1001-2000	,11052	,17257	,523	-,2298	,4508	
		mas de 3000	-,65994(*)	,20008	,001	-1,0545	-,2654	
		mas de 3000	Menos de 1000	1,11483(*)	,26935	,000	,5837	1,6459
		1001-2000	,77045(*)	,20874	,000	,3588	1,1821	
P8.8		2001-3000	,65994(*)	,20008	,001	,2654	1,0545	
		Menos de 1000	1001-2000	-,53416(*)	,23883	,026	-1,0051	-,0632
		2001-3000	-,67880(*)	,23194	,004	-1,1362	-,2215	
		mas de 3000	-1,28874(*)	,25773	,000	-1,7969	-,7805	
		1001-2000	Menos de 1000	,53416(*)	,23883	,026	,0632	1,0051
		2001-3000	-,14464	,16513	,382	-,4703	,1810	
		mas de 3000	-,75458(*)	,19974	,000	-1,1484	-,3607	
		2001-3000	Menos de 1000	,67880(*)	,23194	,004	,2215	1,1362
		1001-2000	,14464	,16513	,382	-,1810	,4703	
		mas de 3000	-,60994(*)	,19146	,002	-,9875	-,2324	
		mas de 3000	Menos de 1000	1,28874(*)	,25773	,000	,7805	1,7969
		1001-2000	,75458(*)	,19974	,000	,3607	1,1484	
P8.9		2001-3000	,60994(*)	,19146	,002	,2324	,9875	
		Menos de 1000	1001-2000	-,54589(*)	,24827	,029	-1,0354	-,0563
		2001-3000	-,65978(*)	,24111	,007	-1,1352	-,1843	
		mas de 3000	-1,20401(*)	,26792	,000	-1,7323	-,6757	

\* La diferencia de medias es significativa al nivel .05.

## Comparaciones múltiples

Variable dependiente: P8.5  
Tamhane

		Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
(I) P18	(J) P18				Límite superior	Límite inferior
Menos de 1000	1001-2000	-,58178(*)	,19617	,027	-1,1175	-,0460
	2001-3000	-,64130(*)	,18842	,008	-1,1576	-,1250
	mas de 3000	-1,31438(*)	,20186	,000	-1,8665	-,7623
1001-2000	Menos de 1000	,58178(*)	,19617	,027	,0460	1,1175
	2001-3000	-,05952	,16916	1,000	-,5113	,3922
	mas de 3000	-,73260(*)	,18402	,001	-1,2275	-,2377
2001-3000	Menos de 1000	,64130(*)	,18842	,008	,1250	1,1576
	1001-2000	,05952	,16916	1,000	-,3922	,5113
	mas de 3000	-,67308(*)	,17573	,001	-1,1459	-,2003
mas de 3000	Menos de 1000	1,31438(*)	,20186	,000	,7623	1,8665
	1001-2000	,73260(*)	,18402	,001	,2377	1,2275
	2001-3000	,67308(*)	,17573	,001	,2003	1,1459

\* La diferencia de medias es significativa al nivel .05.

## 9.12. Prueba T

### Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas				Prueba T para la igualdad de medias				95% Intervalo de confianza para la diferencia	
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	Superior	Inferior	
P8.12										

P8.12	Se han asumido varianzas iguales No se han asumido varianzas iguales	,817	,367	-2,209	203	,028	-,34100	,15434	,64532	,03669
				-2,244	185,449	,026	-,34100	,15194	,64075	,04126

## 9.13. Clientes según edad

Tabla de contingencia P9 \* EdadRecodif

P9	No	Recuento	EdadRecodif				Total
			1,00	2,00	3,00	4,00	
Si	Residuos corregidos	35	38	28	18	119	
		76,1%	66,7%	48,3%	40,9%	58,0%	
	Residuos corregidos	2,8	1,6	-1,8	-2,6		
	Recuento	11	19	30	26	86	
Total	% de EdadRecodif	23,9%	33,3%	51,7%	59,1%	42,0%	
		-2,8	-1,6	1,8	2,6		
	Residuos corregidos	46	57	58	44	205	
	Recuento						

% de EdadRecodif	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,467(a)	3	,001
Razón de verosimilitudes	15,815	3	,001
Asociación lineal por lineal	14,913	1	,000
N de casos válidos	205		

a 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 18,46.

## 9.14. Clientes según renta

Tabla de contingencia P9 \* P18

			P18				
			Menos de 1000	1001-2000	2001-3000	mas de 3000	Total
P9	No	Recuento	21	41	40	17	119
		% de P18	91,3%	65,1%	50,0%	43,6%	58,0%
		Residuos corregidos	3,4	1,4	-1,9	-2,0	
	Si	Recuento	2	22	40	22	86
		% de P18	8,7%	34,9%	50,0%	56,4%	42,0%
		Residuos corregidos	-3,4	-1,4	1,9	2,0	
Total		Recuento	23	63	80	39	205
		% de P18	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,200(a)	3	,001
Razón de verosimilitudes	19,422	3	,000
Asociación lineal por lineal	15,458	1	,000
N de casos válidos	205		

a 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 9,65.

## 9.15. Anova atributos según edad

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
P10.4	Inter-grupos	13,244	3	4,415	4,599	,005
	Intra-grupos	78,709	82	,960		
	Total	91,953	85			
P10.5	Inter-grupos	10,815	3	3,605	4,197	,008
	Intra-grupos	70,441	82	,859		
	Total	81,256	85			

### Prueba de homogeneidad de varianzas

	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
P10.4	,924	3	82	,433
P10.5	,276	3	82	,843

### Comparaciones múltiples

DMS

Variable dependiente	(I) EdadRecodif	(J) EdadRecodif	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite superior	Límite inferior
P10.4	1,00	2,00	-1,21053(*)	,37119	,002	-1,9489	-,4721
		3,00	-1,16667(*)	,34534	,001	-1,8536	-,4797
		4,00	-1,15385(*)	,35239	,002	-1,8549	-,4528
		2,00	1,21053(*)	,37119	,002	,4721	1,9489
	3,00	1,00	,04386	,28725	,879	-,5276	,6153
		3,00	,05668	,29570	,848	-,5316	,6449
		4,00	,1,16667(*)	,34534	,001	,4797	1,8536
		2,00	-,04386	,28725	,879	-,6153	,5276
	4,00	4,00	,01282	,26251	,961	-,5094	,5350
		1,00	1,15385(*)	,35239	,002	,4528	1,8549
		2,00	-,05668	,29570	,848	-,6449	,5316
		3,00	-,01282	,26251	,961	-,5350	,5094
P10.5	1,00	2,00	-1,04306(*)	,35115	,004	-1,7416	-,3445
		3,00	-,72727(*)	,32669	,029	-1,3772	-,0774
		4,00	-1,11189(*)	,33337	,001	-1,7751	-,4487
		2,00	1,04306(*)	,35115	,004	,3445	1,7416
	3,00	1,00	,31579	,27175	,249	-,2248	,8564
		3,00	,27175	,27974	,806	-,6253	,4877
		4,00	-,06883	,27974	,806	,0774	1,3772
		1,00	,72727(*)	,32669	,029	,0774	1,3772
	4,00	2,00	-,31579	,27175	,249	-,8564	,2248
		4,00	,27175	,24834	,125	-,8786	,1094
		1,00	1,11189(*)	,33337	,001	,4487	1,7751
		2,00	,06883	,27974	,806	-,4877	,6253
		3,00	,38462	,24834	,125	-,1094	,8786

\* La diferencia de medias es significativa al nivel .05.

### 9.16.Anova atributos según renta

#### Prueba de homogeneidad de varianzas

P10.4

Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
1,691	3	82	,175

#### ANOVA

P10.4

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	13,581	3	4,527	4,736	,004
Intra-grupos	78,373	82	,956		
Total	91,953	85			

### Comparaciones múltiples

Variable dependiente: P10.4  
DMS

		Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
(I) P18	(J) P18				Límite superior	Límite inferior
Menos de 1000	1001-2000	-2,45455(*)	,72203	,001	-3,8909	-1,0182
	2001-3000	-2,65000(*)	,70836	,000	-4,0592	-1,2408
	mas de 3000	-2,59091(*)	,72203	,001	-4,0273	-1,1546
	1001-2000	2,45455(*)	,72203	,001	1,0182	3,8909
	2001-3000	-1,9545	,25950	,453	-,7117	,3208
	mas de 3000	-,13636	,29477	,645	-,7227	,4500
2001-3000	Menos de 1000	2,65000(*)	,70836	,000	1,2408	4,0592
	1001-2000	,19545	,25950	,453	-,3208	,7117
	mas de 3000	,05909	,25950	,820	-,4571	,5753
	mas de 3000	Menos de 1000	2,59091(*)	,72203	,001	1,1546
	1001-2000	,13636	,29477	,645	-,4500	,7227
	2001-3000	-,05909	,25950	,820	-,5753	,4571

\* La diferencia de medias es significativa al nivel .05.

### 9.17.Socio club según edad

Tabla de contingencia P14 \* EdadRecodif

			EdadRecodif				
			1,00	2,00	3,00	4,00	Total
P14	no	Recuento	11	17	22	13	63
		% de EdadRecodif	100,0%	89,5%	73,3%	50,0%	73,3%
		Residuos corregidos	2,1	1,8	,0	-,3,2	
	si	Recuento	0	2	8	13	23
		% de EdadRecodif	,0%	10,5%	26,7%	50,0%	26,7%
		Residuos corregidos	-2,1	-1,8	,0	3,2	
Total		Recuento	11	19	30	26	86
		% de EdadRecodif	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,744(a)	3	,003
Razón de verosimilitudes	16,255	3	,001
Asociación lineal por lineal	13,161	1	,000
N de casos válidos	86		

a 1 casillas (12,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,94.

### 9.18. Transcripción grupo de discusión consumidores

Grupo consumidores Nespresso

- 1    **Buenas tardes, soy Beatrice y estoy realizando un estudio sobre las motivaciones de**  
2    **las personas a la hora de elegir una marca de capsulas de café y la percepción que se**  
3    **tiene sobre Nespresso. En primer lugar, quería agradeceros vuestra colaboración y**  
4    **espero que paséis un rato ameno y agradable. Yo estaré aquí en calidad de**  
5    **moderador para escuchar vuestras opiniones con respeto a este tema.**
- 6    **Con vuestro permiso grabare las discusiones para su posterior análisis. Para**  
7    **empezar me gustaría saber vuestros nombres, la frecuencia con la suelen tomar café**  
8    **de capsulas y el momento del día en cual preferís tomarlo.**
- 9    P1: Pues mi nombre es Olga y tomo café todas las mañanas de la cafetera Nespresso. Y, no sé,  
10   tengo ya la costumbre muy hecha de todas las mañanas, de tomar café.
- 11   P2: Mi nombre es Madi y también tomo café todos los días. Lo que pasa es que el de capsulas  
12   solo me lo tomo pues al mediodía o a la hora de la merienda porque por la mañana prefiero  
13   tomarme de máquina, desde de... máquina de rosca de toda la vida. Me parece que esta como  
14   más fuerte.
- 15   P3: Mi nombre es Xavi y yo tomo café de capsulas todos los días al mediodía.
- 16   P4: Mi nombre es Javier y tomo todas las mañanas cafés de capsulas.
- 17   P5: Mi nombre es María y también tomo todas las mañanas, sobre todo días entre semana  
18   porque fin de semana suelo dormir.
- 19   P6: Bueno, mi nombre es Pilar. Eh yo suelo tomar café de capsulas a mediodía después de  
20   comer, excepto los fines de semana que por vagancia también me hago uno por las mañanas.
- 21   **Vale. ¿Tenéis alguna preferencia en cuanto a las marcas de las capsulas de café? Y si lo tenéis**  
22   **¿por qué?**
- 23   P1: Yo la verdad que no. Mis padres son los que se encargan de comprar y la que traen. Una  
24   vez le da por una y otra vez por otra. La origina no la solemos comprar.
- 25   P2: Pues yo en mi caso sí que solemos comprar la original. A veces sí que hemos comprado  
26   otras marcas. Pero vamos, claramente a mí las Nespresso me gustan mucho más.
- 27   P3: Para mí la original también es la mejor.
- 28   **¿La de Nespresso?**
- 29   P3: Si, la de Nespresso.
- 30   P4: En mi familia consumimos también capsulas Nespresso y esto hasta relativamente poco,  
31   porque hace dos meses comprobábamos marca blanca. Pero no dimos cuenta que merece,  
32   que por pagar un poco más se notaba mucho el sabor. Por tanto, hemos decidido volver a  
33   comprar de la marca Nespresso.
- 34   P5: Yo suelo tomar marca blanca, salvo cuando compran bastante Nespresso y hasta que se  
35   acaban, pero tengo marca blanca en casa.

36 P6: Bueno, yo como tomo Nespresso y el sabor no se puede comparar con la marca blanca.  
37 Además, si luego miras en comparación, el café, con una y con otra la marca blanca suele salir  
38 mucho más acuoso y peor. Y aunque sea un poco más cara la capsula, que tampoco es tanta la  
39 diferencia en comparación, pues prefiero gastarme el dinero en la original.

40 **¿Es para vosotros importante la opinión de vuestros amigos y familiares a la hora de elegir**  
41 **una marca de capsulas de café?**

42 P1: No. Para nada. Directamente porque no soy yo quien las compra. Pero a mí me da igual  
43 que me digáis que todos tomáis las capsulas originales. Para mi es el café.

44 P2: Para mí tampoco. Tampoco influye. Tampoco influye porque igual que ella en mi caso no  
45 soy yo la que los compra, pero vamos mi madre yo creo que sí que se deja más influenciar, un  
46 poco más influenciar, por la gente, que yo en este caso.

47 **¿Y tú Xavi?**

48 P3: A mí no me influye para nada, como lo voy a comprar yo.

49 **Vale.**

50 P4: A mí tampoco me influye para nada la opinión de otras personas.

51 P5: A mí tampoco.

52 P6: No. Mi café es mi café y ya está.

53 **Pero por ejemplo el hecho de que vuestros padres compren una marca de café, ¿eso pensáis**  
54 **que os va influir en el futuro, cuando tengáis poder adquisitivo y podríais comprar una**  
55 **maquina?**

56 P5: Hombre eso normal. Porque te acostumbras a tomar un café bueno luego vas a notar  
57 mucho más la diferencia. Y si estás acostumbrado a tomar Nespresso que tus padres lo  
58 compraban luego, aunque sea un poco más de dinero siempre vas a tomar Nespresso. No vas a  
59 pasar de un café bueno a uno peor. Igual al revés de uno malo a uno mejor si tienes más poder  
60 adquisitivo sí.

61 P6: Pasar de lo malo a lo bueno siempre es fácil. El problema es que una vez que te has  
62 acostumbrado a lo bueno pasarte a lo malo ya hay mucha diferencia, ya no es lo mismo.

63 **¿Y el resto?**

64 P1: Yo ya me perdí la etapa buena de la máquina, cuando comprobaban las capsulas de café.  
65 Yo esa no tomaba café. Entonces yo ya empecé con lo malo y por eso creo que me da un poco  
66 igual.

67 **Vale. Y hablando del pasado, ¿en qué medida os han servido esas experiencias para elegir**  
68 **una marca de capsulas de café? Por ejemplo, haberlo tomado en casa de un amigo y después**  
69 **comprar la máquina.**

70 P2: Yo por ejemplo antes de tenerla, la tenía mi tía en casa y el café, es que dijimos que el café  
71 está muy bien y por el precio yo creo que merece muchísimo la pena. Además, tampoco es que  
72 me tome 5 cafés al día, sino que los 2 o 3 que me tomo pues prefiero tomármelos buenos y ya  
73 está. Pero vamos es lo que decían ellas, de si pruebas alguno malo y luego pruebas ese es que  
74 se nota mucho la diferencia.

75 P1: Yo empecé tomar porque mi tía tiene la Tassimo y en un cumpleaños se la regalaron a mis  
76 padres y ya empezamos con la máquina. Pero la verdad que no.

77 **¿Xavi tú?**

78 P3: Yo probé en casa de otra persona me gusto y me la compre.

79 P4: Como he dicho anteriormente empezamos a comprar en mi casa capsulas de Nespresso  
80 hace poco y la situación fue porque le regalamos una Nespresso a mi abuela con capsulas.  
81 Entonces lo estrenamos y al probar las capsulas Nespresso, tomando el café vimos que la  
82 calidad era bastante superior y sobre todo el sabor. Y por ello decidimos volver a comprar  
83 capsulas Nespresso.

84 P5: Yo también lo probé en casa de un familiar y nos gustó. Y bueno vimos que era... la  
85 maquina no era excesivamente cara así que nos animamos.

86 P6: Pues, en mi casa apareció la maquina por una oferta básicamente. Porque por domiciliar la  
87 nómina en un banco te la regalaban. Y es que mis padres nunca han sido muy cafeteros, solo la  
88 usamos mi hermano y yo. Y por el capricho ahora nos compramos una cosa, ahora nos  
89 compramos otra, fuimos comprando cada vez más capsulitas de café y al final le estamos  
90 sacando rendimiento a la máquina. Pero no es porque yo la probase y dijera quiero la  
91 máquina. Sino porque apareció y está siendo una buena inversión.

92 **Si. Y tu Olga me has dicho que habías probado antes Tassimo ¿no? ¿Qué os ha hecho que  
93 compraseis la Nespresso en vez de la Tassimo?**

94 P1: No. A nosotros nos lo han regalado. Pero la verdad es que tampoco echo de menos la  
95 Tassimo porque a mí me gusta más echar la leche y no de la capsula. A mí por ejemplo eso me  
96 parece un poco artificial, entonces prefiero la Nespresso.

97 **Vale. Ahora vamos a hablar tanto de las capsulas como de las cafeteras Nespresso.**

98 **¿Pensando en estas dos me podríais dar algunos ejemplos de otras marcas a parte de  
99 Nespresso?**

100 P1: Pues las marcas blancas de Mercadona, Día, Carrefour.

101 P2: Yo otra que compramos es una marca local que se llama El Criollo, que también es de aquí  
102 de Aragón y también el café pues está bastante bien. O el Marcilla.

103 P3: Orús. Orús es buena también.

104 **¿Tiene también cafetera o solo capsulas?**

105 P3: Solo capsulas. ¿Pero te refieres también a cafeteras?

106 **Tanto a capsulas como a cafeteras.**

107 P3: La de Dolce Gusto, es de Nescafé. Esa también esta buena.

108 P4: Igual que Olga, solo conozco las marcas blancas. No conozco ninguna otra marca a parte de  
109 la Nespresso.

110 **¿Y un nombre de esas marcas blancas?**

111 P4: No. Ni idea. No tengo ni idea

112 P5: Vale. Yo también conozco marcas blancas de capsulas y bueno de cafeteras, la Dolce Gusto  
113 también es bastante conocida. Yo he probado alguna vez y sé que hay más variedad que solo  
114 café, tipo Nestea y Nesquick y esas cosas. Hay más capsulas. No sé yo lo he probado y está  
115 bien, pero a la hora de tomar café me sigo quedando con Nespresso.

116 P6: Si. Es que, para cualquier otra cosa, si te vas hacer un batido de chocolate o algo así. En la  
117 Dolce Gusto creo que hay hasta de Oreo.

118 P5: ¿Si?

119 P6: Si porque cuando suelo entrar en el supermercado porque mis tíos tienen esa, y cuando  
120 vamos al Auchan, que tienen allí marcas blancas de un ciento de cafeteras, ya aprovechamos. Y  
121 ahora están haciendo también para...como se llaman...Hornimans, o algo así, son de té. Que  
122 también hacen, son adaptadas a la Nespresso y a la Dolce Gusto. Entonces por eso vamos y  
123 compramos allí básicamente. Y sí que hay...si buscas cualquier otra cosa te compras otra  
124 cafetera, pero si solo quieres café Nespresso. Además, son capsulas de café puro con cierto  
125 sabor, distintos aromas. No es un café que te puedas tomar en cualquier lado. Te lo haces en  
126 tu casa porque te gusta el café y ya está.

127 **Si. ¿Pensáis que existe alguna diferencia entre Nespresso y esas marcas como las que dijimos**  
128 **Dolce Gusto, Tassimo, Marcilla...?**

129 P3: El precio, el gusto, todo. La diferencia es evidente.

130 P5: La calidad del café principalmente. O sea, no es que no es solo por las capsulas, también es  
131 por la cafetera. Es no sé.

132 P6: Si. Además, Nespresso es...no tienes porque... En la Dolce Gusto, en la que yo conozco  
133 tienes que calcular cuando parras de echar café para que te salga bien, para que no te salga  
134 bien. En Nespresso simplemente le das al botón y quieres el café largo, si quieres el café corto.  
135 No te preocupas de nada.

136 P5: A ver qué te todas formas que nosotros hablamos de Nespresso porque supongo que  
137 tendremos casi todos la que es la típica. Hay gente que tiene...No, hay gente que tiene  
138 cafeteras de Nespresso que son súper buenas. Entonces nosotros no conocemos ese nivel,  
139 pero debe ser...

140 P4: Lo de... Hace poco me compro, bueno compro mi familia para el cumpleaños de mi madre.  
141 No sé exactamente cuál es el modelo, pero es una cafetera, una cafetera de estas bastantes  
142 buenas y tiene hasta para echar leche. Que te lo transforma en espuma y la calidad es muy  
143 buena. Entonces por nada en el mundo me compraré otra marca. No lo puedo comparar con  
144 marcas blancas porque el sabor de Nespresso y las comodidades que te da no tiene otra  
145 marca.

146 **¿Y tienes idea de cuánto costo esa máquina?**

147 P4: No tengo ni idea. Pero creo que era de las caras.

148 **Risas**

149 **Vale. ¿Y tú Olga piensas que existe diferencia entre Nespresso y las otras?**

150 P1: Pues suponga que alguna tiene que haber. A mí me parece más sencilla Nespresso. Es lo  
151 que ha dicho Pilar que le das al botón y te hace el café. No tienes que estar pendiente. Y de

- 152 calidad no lo sé cómo tampoco cojo capsulas de café de la marca oficial no te sabría decir la  
153 calidad y la diferencia. Pero la maquina en sí, yo la veo más sencilla.
- 154 **¿Pero has probado alguna vez una capsula de Nespresso?**
- 155 P1: Si, sí.
- 156 **Vale. De todas esas diferencias que han salido, ¿me podríais decir la que más representativa**  
157 **consideráis?**
- 158 P2: Yo creo que el sabor. El sabor del café.
- 159 P3: La calidad del café.
- 160 P5: Si yo creo que principalmente es eso y la crema del café. Con Nespresso tienes mucha más  
161 crema que con otros cafés.
- 162 P2: Mas cremoso.
- 163 P5: Es que es distinto.
- 164 P6: Y la variedad de opciones que te da a elegir.
- 165 P5: Que hay capsulas de todo tipo.
- 166 P6: Si. Que no es café solo, con distintos sabores, distintos...no se otros toques. No se es un  
167 café que si igual si no vas a una tienda especializada a comprarte ese café concreto para  
168 hacértelo en la cafetera italiana no lo puedes encontrar. Así si compras una caja, que tienes 10  
169 que salen por, tienes para...bueno, yo para 3 días, pero hay gente que tiene para más.
- 170 **¿Y Javier tú?**
- 171 P4: No. Nada que argumentar.
- 172 P2: Aquí también a lo que ha dicho ella que a veces sacan ediciones limitadas y van sacando  
173 pues algunos cafés de la India, de varios sitios. Yo creo que también eso me parece bastante  
174 interesante a la hora de escoger esa marca. Que te da la posibilidad de a veces probar cosas  
175 nuevas y que sabes que es café va estar muy bueno también.
- 176 **Olga tu una característica a destacar de las que dijiste antes. Dijiste la calidad y....**
- 177 P1: Y la usabilidad de la máquina. Que es muy sencilla.
- 178 **Y de esas dos, ¿Cuál elegirías?**
- 179 P1: Hombre pues la calidad.
- 180 **¿Me podrías describir vosotros al cliente de Nespresso? ¿Cómo lo veis vosotros en cuanto a**  
181 **edad, renta, estilo de vida o cualquier otra característica que os surja?**
- 182 P1: Yo creo que es encaja en tipo de personas.
- 183 P3: Yo también creo que es para todo el mundo.
- 184 P5: Si. Más que nada porque...

185 P1: Es algo que está muy extendido en España. No, no es algo que consuman solo las personas  
186 con altas rentas o de una edad determinada. A mí por ejemplo el año pasado no me gustaba el  
187 café y este año soy prácticamente adicta.

188 P6: Bueno, pero igual Nespresso si tiene un estereotipo más creado de personas. Siempre lo  
189 relacionas con yo que se... pues un señor mayor como George Clooney. Eh...tipo que tenga más  
190 dinero porque antes...ahora sí que hemos...bueno la mayoría de la gente va visto que no es  
191 una maquina tan cara. Pero los primeros años de Nespresso una maquina valía 100€, con las  
192 capsulitas a 7-8€ comprarte 10, otras.

193 P1: Pero ahora sí que creo que está dirigido a todo tipo de personas.

194 P5: Si a ver...

195 P1: Te puedes permitir algo de lujo.

196 P6: Si allí te doy la razón. Pero digo que igual la propia marca sí que está buscando un  
197 estereotipo y sí que hay gente que lo puede tener más claro.

198 P2: Pero yo creo que allí mismo, lo que es la marca no, o sea no todos los cafés valen lo mismo.  
199 Los básicos, digamos así el arpegio, la voluta, todos estos básicos tienen un precio pues...creo  
200 que son alrededor de 4€, tres noventa y pico. Y luego hay unos cuantos que son digamos un  
201 poco más, digamos que el café es de más calidad o es un café especial, que esos sí que valen ya  
202 4 y pico. Entonces yo creo que allí ya inconscientemente o conscientemente selecciona la  
203 gente al que quiere dirigirse. Pero es más lo que ha dicho ella. Yo creo que es como que es un  
204 lujo al alcance de todo el mundo. Pero te lo venden como que es un lujo en el fondo.

205 P5: Claro. Ellos lo que quieren es que nosotros nos sintamos como que es algo no de renta  
206 elevado, sino que es algo de lujo pero que podamos comprarlo, asequible para todos.

207 **¿Y tú Javier como me describirías al cliente?**

208 P4: Yo también lo describiría para todo tipo de edades, pero creo que a lo mejor las personas  
209 mayores, tipo nuestros abuelos, es más difícil, a no ser que se la regalen sus hijos o algo así,  
210 que la tengan en casa porque están acostumbrados al sabor de toda la vida y no al que te  
211 pueda aportar una cafetera. Porque, hombre yo si te soy sincero yo cuando voy a casa de mi  
212 abuela, antes de que tener Nespresso, el sabor de cafetera me parecía mil veces mejor que la  
213 Nespresso, pero ahora ya sé cómo son las capsulas Nespresso. Por tanto, yo creo que a lo  
214 mejor al público mayor no va muy destinado porque es muy difícil cambiarlos de opinión.

215 **Si. ¿Xavi tu alguna otra idea?**

216 P3: Yo creo que para todas las edades.

217 **¿Y en cuanto a renta, estilo de vida?**

218 P3: Para todos, para todos. Un lujo al alcance de todos.

219 **Vale. Ahora vamos a hablar sobre el precio de las capsulas y de las cafeteras Nespresso.**  
220 **¿Consideráis que dichos precios son accesibles o por el contrario son altos?**

221 P1: Yo creo que son un poco altos, las capsulas de Nespresso. Pero en comparación también  
222 tienes productos sustitutivos que tienen un precio bastante más bajo y es para todos los  
223 públicos. Entonces no sé, yo lo veo bien es un precio que yo estoy dispuesta a pagar.

224 P2: A mí el precio, por ejemplo, el precio de la maquina no me parece, no me parece caro,  
225 pero que igual ya al comprar todas las semanas las capsulas eso sí que puede, puede aumentar  
226 un poco más el precio. Pero aun así comparado con tomarte un café por allí yo creo que el  
227 precio es bastante asequible.

228 P3: A mí me parece bien de precio. Por la calidad es lo que hay que pagar.

229 **¿Y tanto las capsulas como las cafeteras?**

230 P3: La cafetera cada vez ha ido bajando más.

231 P5: Porque las capsulas suben. Bueno no suben, pero son caras.

232 P3: La cafetera, pillas una buena oferta en Media Markt, por ejemplo, y te llevas cafetera más  
233 capsulas.

234 P1: Yo creo que no son precios de discriminación. La pusieron muy alta y luego lo han bajado.

235 P5: Pero a ver la bajan porque siempre van a tener las capsulas.

236 P1: Claro. Y porque ahora quieren que beba más gente.

237 P5: Claro. Mas capsulas, más dinero.

238 **¿Javier?**

239 P4: Lo bueno de Nespresso es eso, que tiene gran variedad en máquinas, aparte de capsulas.  
240 Por tanto, creo que puedes llegar muy bien a todos los públicos porque si tienes un nivel  
241 adquisitivo más bajo, pues hombre te puedes comprar una cafetera. No sé cuánto será la más  
242 barata, pero pues 60-70€, pues te lo puedes permitir. Y luego por ejemplo si te quieres gastar  
243 más dinero te puedes comprar otra, como la mía, que a lo mejor es mas de alta gama.  
244 Entonces yo creo que hace bien Nespresso en poner precios diferentes porque tienen  
245 mogollón de variedad. Y respecto a las capsulas lo veo buen precio respecto a las de marca  
246 blanca, que a lo mejor se llevan 10 céntimos de diferencia o 15, y ya simplemente por la  
247 calidad y por el sabor merece la pena. Entonces tampoco lo veo muy caro.

248 P5: Que yo las cafeteras las veo bien de precio ya que...o sea una cafetera básica, que está  
249 bien, y es barata, es muy asequible. Pero luego hay otras para la gente que le gusta el café y le  
250 gusta...y bueno le apetece comprarse una más cara. Y bueno, las capsulas, a ver no las veo  
251 baratas. Pero yo que sé, tampoco...o sea si te gusta la calidad del café merece la pena. Pero  
252 claro allí cada uno...no se...Esta bien tener marca blanca en casa por si algún día se te acaban  
253 las otras.

254 P6: Hombre yo las capsulas tampoco las veo tan caras. Son un precio parecido al de la  
255 competencia.

256 P5: Bueno, es un poco más caro.

257 P6: Poco.

258 P5: 15 céntimos por capsula

259 P3: Pero en el bar es más caro.

260 P5: Bueno si en el bar es más caro.

- 261 P6: Y ya si quieres beber del mismo café Nespresso vete a las cafeterías estas oficiales, que  
262 ahora han puesto por medio Zaragoza. Que te bebes el mismo cappuccino en casa por 40  
263 céntimos y te vas a la cafetería y allí ya 1,5€. Te quedas con una cara tanto.
- 264 P5: Eso es marketing de experiencias.
- 265 P6: Jodo...Se lo ganan poco que por meter las capsulas y echártela en el vaso se llevan 2 €. Así  
266 que yo creo que por calidad tampoco son tan caros. Y comprarte una maquina ahora en Media  
267 Markt, que vivo al lado de Gran Casa y paso por allí todos los días, por 49€ tienes...pagas 29€  
268 de máquina y 20 de capsulas y te llevas la maquina a casa. Yo creo que últimamente Nespresso  
269 está demasiado barata. A ver, no demasiado barata, sino en comparación con lo que era yo lo  
270 veo ahora bastante barato.
- 271 P5: Igual ahora ya pierde su encanto. Quién sabe.
- 272 **Ya que ha salido el tema ese, de tomar café en casa y tomar café en el bar. ¿Pensáis que a las**  
273 **personas quieren ahora tomar café en casa? ¿Y porque pensáis que ha cambiado el estilo de**  
274 **vida?**
- 275 P1: Yo creo que son dos situaciones diferentes. Porque el café en casa lo veo parte del  
276 desayuno, parte de mi rutina. Cuando voy a tomar un café por allí, es más sociedad, mas ....
- 277 P5: Pero hombre hay gente que antes de trabajar en vez de tomárselo en su casa, antes se lo  
278 tomaba en el bar. O sea, se iba al bar debajo de su trabajo, debajo de su casa y se lo toma. Lo  
279 que pasa es que igual ahora la calidad pues...
- 280 P1: Yo lo veo como algo social. No voy a tomar un café sola.
- 281 P5: Pero hay gente que sí. Yo ahora mismo tampoco, pero...
- 282 P1: Yo de momento no.
- 283 P6: Si, pero si tienes prisa y en casa no te ha dado tiempo de desayunar y de camino a casa o  
284 donde sea, te pilla un bar pues paras, te bebes un café y te lo bebes por el camino.
- 285 P1: Eso sí.
- 286 P6: Pero de todos modos sí. Siempre que vas con alguien y dices vamos a tomar un café a tal y  
287 ya pues ya quedas. Y en casa, es más, pues... me bebo un café porque tengo ganas, porque me  
288 apetece, porque me voy a dar un capricho. Pero yo creo que el café... y además es que no es lo  
289 mismo. Te vas hacer un café en tu casa y que te va costar, que 30 o 40 céntimos. Te vas a ir  
290 fuera de casa y mínimo te cobran 1€.
- 291 P5: Si.
- 292 P6: Por algún café que es una lavativa, que no está ni bueno. Pues para eso me lo hago en  
293 casa.
- 294 **Risas**
- 295 P4: Yo creo que tomar un café ahora, es más, como ha dicho Olga, para socializarse. Porque  
296 antes de ir a trabajar o a la universidad, para tomarte un café...ahora en tu casa con unas  
297 máquinas... es que en 30 segundos ya tienes el café. No es como antiguamente que tenías que  
298 poner a hervir el agua, luego tenías que ...si te lo hacías para ti solo era como perder café  
299 porque las, las máquinas de toda la vida siempre han sido para varias personas y allí perdías

300 bastante tiempo. Pero ahora con las capsulas son 30 segundos y es que a lo mejor ni eso.  
301 Entonces lo tienes tan rápido que a lo mejor por eso se ha fomentado el consumo en el hogar  
302 por las mañanas, en vez de ir a la cafetería.

303 **¿Y tú Xavi, has cambiado de costumbre?**

304 P3: Yo voy al bar todos los días a echar un café porque hay bares que es incomparable el café  
305 de máquina de un bar.

306 **¿De bueno?**

307 P3: Si, si pillas el bar.

308 P5: Si pillas un buen bar.

309 P3: En donde saben hacerlo claro. Y es un café buenísimo. Esas máquinas sí que hacen un café  
310 bueno.

311 P6: Lo que pasa es que tienes que probar muchos cafés de bares hasta que encuentras uno.

312 P3: Es que también es cosa de muchos grados de temperatura y de agua. No lo puedes  
313 comparar con una de casa.

314 P6: Eso sí.

315 **Bueno. Pues volviendo a las capsulas y a las cafeteras de Nespresso, ¿Cómo diríais que es la**  
316 **calidad de Nespresso? ¿y la relación calidad-precio?**

317 P1: Yo creo que la relación calidad-precio, aunque es un poco más alto el precio, va  
318 relacionado con la calidad. Alto, comparado con la competencia, pero con la calidad siempre  
319 va al mismo nivel. Yo lo veo bien.

320 P2: Yo, comparado con la cali...con la competencia creo que calidad-precio es excelente. Para  
321 mi excelente.

322 P3: Para mi bien. Está muy bien.

323 P4: Yo creo que también la calidad-precio es bastante buena respecto a la competencia, pero  
324 solo he probado marcas blancas y lo que he dicho anteriormente que merece la pena pagar  
325 más.

326 P5: Yo creo que también la calidad-precio bien. Merece la pena.

327 P6: Yo creo que es bastante buena. Por...por un precio bastante bajo, una capsula que te  
328 cuesta 50 céntimos más o menos, la calidad es bastante buena. Te ofrece, yo creo que es un  
329 café muy bueno en comparación con lo que cuesta.

330 P2: Yo creo que también depende de cuánto te guste el café en este caso.

331 P5: Si.

332 P2: Porque si te gusta...a ver si te gusta mucho, tomártelo solo, tomártelo sin azúcar...es que  
333 allí ya es cuando captas el café de verdad.

334 **Eh, ¿habéis entrado alguna vez en una tienda de Nespresso? ¿Cómo os han parecido los**  
335 **vendedores, la decoración, el ambiente...?**

336 P1: Pues he entrado en varias, bastantes, y los vendedores depende de si te vas a tomar algo  
337 bien. Pero si vas por lo espectacular de la tienda son un poco pesados. Los tienes todo el rato  
338 encima...de que quieras que te venda. Y es en plan no, he venido a verlo. Entonces...a ver  
339 cuándo vas a tomar un café el trato es magnífico, pero si vas un poco por cotillear son muy  
340 pesados. Están siempre encima a ver que te pueden calzar y eso a mí me molesta un poco.

341 P2: A mí las tiendas...he estados solo en una y me parece un concepto diferente y no se...me  
342 parece interesante para una tienda de cafés. Me parece algo bastante nuevo. Y los  
343 vendedores, bueno...es lo que dice ella un poco sí. Si estas allí para tomarte un café, pues bien.  
344 Pero si ya estas para darte una vuelta y tal siempre te intentan vender algo y eso es un poco  
345 agobiando a veces.

346 **¿Xavi?**

347 P3: Excesivamente amables me parecen, sí. Pero es que yo solo compro y me voy.

348 P4: Yo nunca he estado en una tienda Nespresso.

349 **Vale. ¿Pero así de fuera la has visto?**

350 P4: Si, por fuera sí. La que está justo en plaza Aragón, pero no me fijado mucho.

351 P5: Yo sí que he entrado en alguna tienda de Nespresso y los típicos pop-ups, estos que están  
352 por los centros comerciales. Y bien, a mi sí que me ha gustado mucho. Me parece que está  
353 muy ordenado todo, queda muy elegante y sí que me gusta. Y lo de los vendedores  
354 pesados...bueno, a ver si vas solo a mirar dices "solo estaba mirando" y se van.

355 P1: No funciona.

356 P5: Pero bueno, mejor que te atiendan y te expliquen que pasen de ti, sabes... No sé yo creo  
357 que ...no sé...

358 **¿Y, por ejemplo, no sé, la forma de vestirse, los colores que lleva la tienda...?**

359 P5: No sé, yo creo que llevan un uniforme negro así...

360 P1: Si. Y decoran una pared entera con las cajitas de las capsulas.

361 P6: Si y además todos los colores te recuerdan al café.

362 P5: Si. Si. Y además tiene unos colores súper chulos.

363 P6: No, pero si vas a una tienda y te compras allí las capsulas, yo hablo en mi caso, eh...el  
364 vendedor pesado, que te va persiguiendo, hay veces que te va ofreciendo y te dice "pues  
365 vamos a sacar una línea de cafés... ¿te gustaría probarlo?", al final te lo acabas comprando la  
366 línea de cafés. Pero yo que se...te dan a probar lo que eso en algunos otros sitios, pues no  
367 pasa. Y al ser una tienda tan exclusiva, que a la vez que te estés comprando lo que quieres te  
368 ofrezcan algo nuevo, yo lo veo bien.

369 P5: Y cuando vas te dan a probar cosas y es buena, porque yo creo que, en los centros  
370 comerciales, en los que están sí que te dan a probar y la gente se toma allí un café y va  
371 colando.

372 P4: En Media Markt de, de Gran Casa en la zona donde venden las Nespresso sí que hay una  
373 cafetera que no sé si es de libre de uso, pero imagino que la gente que va de propio solo para  
374 Nespresso...y no sé qué condiciones pongan, pero existe para que lo tome la gente.

375 **Bueno. ¿Habéis entrado alguna vez en la página web? ¿qué os parece? ¿Habéis comprado**  
376 **alguna vez a través de ella?**

377 P1: Yo no.

378 P3: Nunca.

379 P4: Yo tampoco.

380 P2: Tampoco.

381 P5: Yo sí que he entrado alguna vez a cotillear, a ver lo de las capsulas y el pedido, y...

382 P1: Es algo más presencial.

383 P5: Bueno, no sé yo soy más vaga y lo hago desde casa. No..y la verdad es que la página web  
384 está bastante bien. Está bien organizada, cumple todos los criterios heurísticos.

385 **Risas**

386 P5: No, no... A mí me ha gustado, o sea es que tiene...no se está bien. Nunca he realizado un  
387 pedido por allí porque soy más de ir a comprar las capsulas, pero creo que el envío es gratis a  
388 partir de cierto, de cierta cantidad. Y no sé, está bien. Te informa de todos los cafés, de todas  
389 las capsulas. A mí me ha gustado mucho.

390 **¿Pilar?**

391 P6: Nada, yo no. Porque una vez sí que me metí, pero como ya había ido a la tienda y a la vez  
392 que vas a la tienda te vas a comprar lo mismo que te vas a comprar por internet, encima en la  
393 tienda te van a dar algún café, pues ya aprovechas y vas a la tienda. Te cuesta media hora  
394 bajar, pero da igual. Y el trato personal...Yo siempre prefiero ir a las tiendas físicas, que antes  
395 que comprar por internet.

396 **Ahora sabéis que Nespresso se vende también en Media Markt, ¿por ejemplo vosotros o**  
397 **vuestros padres donde suelen comprar las capsulas?**

398 P1: Mi padre en la tienda que está cerca de "los sitios".

399 P5: Si, donde es la tienda oficial de Nespresso.

400 P1: Pues allí.

401 P2: Yo también en la misma tienda.

402 P4: Yo creo que mis padres la compraron en el Corte Ingles, no estoy muy seguro, pero creo  
403 que sí.

404 **¿Y las capsulas también de allí o...?**

405 P4: Si, creo que sí.

406 P5: Pues yo creo que Corte Ingles o lo de los centros comerciales. Es que es muy cómodo ir allí  
407 y no tener que ir a la tienda de propio. Si estas ya en Puerto Venecia de compras y lo tienes allí  
408 o en Gran Casa, y lo ves allí pues ya te haces la compra del mes y yo creo que es más cómodo.

409 P6: Y sino también en las cafeterías estas nuevas que han puesto, también te dan la opción de  
410 comprarte si quieres una caja. También está bastante bien. Pero vamos yo sí creo que todo el

411 mundo acude a la tienda del centro porque como fue la primera que abrieron, pues ya es  
412 como que tienes la costumbre de ir allí.

413 **¿Habéis visto alguna vez los anuncios de Nespresso con George Clooney? ¿que opinión**  
414 **tenéis de los anuncios, de los otros personajes que salen, de George Clooney...?**

415 P3: Son preciosos.

416 P1: El centro de atención es George Clooney. No sé, los demás tampoco te llaman mucho la  
417 atención. Pero están bien.

418 P2: Y Matt Damon también. Está bien utilizar esa imagen. A mí me parece que esta, está  
419 acorde. Pues un poco de seducción, de calidad, de no se...un momento así fugas...

420 P5: A ver George Clooney siempre está asociado a elegancia.

421 P2: Claro a cosas así.

422 P5: Calidad.

423 P3: Elegante, con un toque de humor.

424 P6: Si, pero ahora han sacado a...No sé si lo habéis visto vosotros. El nuevo anuncio de  
425 Nespresso ahora esta con Jack Black. Que es como, lo que habléis hablado antes vosotras, en  
426 plan que ahora ha cambiado la imagen de los clientes de Nespresso. A metido a Jack Black,  
427 ¿que lo conocéis todos no?

428 P5: Si.

429 P6: El actor este...

430 P5: De comedia.

431 P6: Es como una persona más normal, mas cotidiana. No sé, yo creo que también están  
432 intentando darle una vuelta a la imagen, a la marca.

433 P5: Si. Yo creo que quieren eso. Quieren que nosotros veamos que solo es el café, que nada  
434 más. Eso, allí hay...en su eslogan lo dicen "Nespresso, ¿what else?". No sé, yo creo que queda  
435 bastante claro.

436 **¿Javier?**

437 P4: Bua...yo no tengo nada más que añadir a lo que han dicho las otras personas.

438 **¿Y cómo os parece que siempre los anuncios se hacen como en la tienda?**

439 P5: ¿En la tienda de Nespresso?

440 **Si. O sea, representando la tienda, la decoración más o menos.**

441 P5: Si. No sé, yo creo que siempre están en la tienda o en un bar o...

442 P3: Es normal que se así.

443 P6: Hombre, había algunos que eran como una fiesta, allí...vamos a una fiesta del café.

444 P1: Lo que quieren es que vayas a la tienda o a la cafetería de Nespresso a tomártelo.

445 P3: Incitándote para que vayas a la tienda.

- 446 P5: Si, sí. Luego ya que lo puedes tener en tu casa, ya es como un, un...algo adicional, sabes...
- 447 P6: Si. Son mensajes subliminales totalmente.
- 448 P3: Lo que quieren es que vayas a la tienda a gastar dinero.
- 449 P2: Y a ver si te encuentras a George Clooney de paso.
- 450 **Risas**
- 451 **Centrándonos un poco más en Nespresso ¿me podrías decir lo que más os gusta de la marca?**
- 452 P1: La marca en sí.
- 453 P3: El sabor.
- 454 P2: El sabor, sí.
- 455 P6: Y la variedad.
- 456 P5: Sabor y variedad.
- 457 P4: Yo también variedad y sabor. Y a parte también la comodidad de hacerte el café en 30 segundos. Pero me gusta bastante que sea variado porque en mi casa, a lo mejor tenemos 10 diferentes tipos de capsulas y me gusta cada mañana hacerme un café diferente.
- 460 **Vale. ¿Y cuáles son las cosas que menos apreciáis de la marca?**
- 461 P1: Ni idea. No lo entiendo.
- 462 **Que menos os guste de la marca.**
- 463 P5: El precio de las capsulas. Que lo bajen si quieren y quieren que la regalen
- 464 **Risas**
- 465 P5: No hombre, no.
- 466 P6: Hombre, quizás antes la dificultad que había para encontrar las capsulas. Que solo tenías una tienda física o por internet. Pero ahora es que te han puesto tantas facilidades. Es que ahora el que no tiene una cafetera, no las compra porque no quiere.
- 469 P5: Claro.
- 470 P6: Entonces algo malo... es muy complicado.
- 471 P3: Quizás el tamaño de la taza, que antes no entraba en la máquina. Eso es lo único que no me suele gustar de la máquina. Porque yo bebo en taza grande y no me cabe.
- 473 P5: Claro, pero yo por eso siempre quito lo de abajo.
- 474 P6: Pero si quitas lo de abajo salpica.
- 475 P4: La...en la máquina que compraron últimamente ya han solucionado ese problema.
- 476 Entonces no tienes niveles.
- 477 P6: Claro yo he visto la que se puede ajustar.
- 478 P4: Que igual que hay una bandeja para las capsulas que caen, debajo hay una...también sacas
- 479 un cajón. Entonces para...si quieras hacerte en la taza pequeña y luego si quieras la taza

480 grande pues tiras el cajón y te entra. Han mejorado ese aspecto porque la que tengo yo es de  
481 las más modernas y tiene ese toque.

482 P6: Bueno, pues esa ya la rebajaran de aquí a unos años. Entonces ya...solucionaremos el  
483 problema.

484 P4: Por la espuma de la leche merece la pena.

485 **¿Tienes alguna cosa que no te guste?**

486 P4: No. No le veo nada negativo porque lo único negativo que le veía era la antigua máquina,  
487 que me pasaba igual que a ti, bueno que, a Xavi, y...que a mí también me gusta tomarlo en  
488 vaso grande y tenía que poner el vaso torcido. (risas) Ya este problema se ha solucionado con  
489 la nueva máquina.

490 **Pues bien.**

491 P3: Yo le he encontrado el punto de equilibrio.

492 **Risas**

493 **Eh...para finalizar, ¿me gustaría saber si después de haber probado un Nespresso os habéis  
494 quedado satisfechos? ¿y por qué?**

495 P1: Si. No sé, por ejemplo, una vez tomando un Nespresso en la tienda oficial, bueno cafetería  
496 oficial, está muy rico, luego te deja calentito el estómago y ya te vas feliz, contento.

497 P2: Yo creo que sí que me quedo satisfecha porque era básicamente lo que esperaba de ese  
498 café. Me esperaba que me gustase el aroma y todo, y todo lo que conlleva pues me gusta, la  
499 verdad me satisface.

500 P3: Yo me he quedado muy satisfecho con mi Nespresso.

501 **¿Por qué?**

502 P3: Esta muy bueno.

503 P4: Yo también me quedo satisfecho. Además, mi madre lleva cambiando de marcas blancas y  
504 se quedaba muy aguado. Ahora ya es fuerte, ahora comprando otra vez capsulas Nespresso  
505 pues me gusta el sabor y me siento satisfecho. Si.

506 P5: Yo también me quedo satisfecha. O sea, yo...a veces tomo marcas blancas por si no hay  
507 Nespresso, pero la verdad es que... si fuese por mi habría siempre Nespresso, pero claro como  
508 no lo pago yo a veces hay marca blanca. Pero vamos...

509 P6: Yo creo que, si es una marca buena, un café bueno. Es que si te gusta el café todo que  
510 compares va estar peor. A ver no peor, me refiero...eh... una vez que lo has probado y luego  
511 pruebas una marca con un precio menor o con otro tipo de calidad ya va ser distinto. Entonces  
512 siempre tu nivel de satisfacción también va ser mayor con el de Nespresso.

513 **¿Recomendaríais Nespresso a otras personas? ¿o ya lo habéis recomendado?**

514 P1: No, la verdad que no lo he recomendado. Pero no sé, no es algo que me ponga a  
515 recomendar todos los días.

516 P2: Pues yo sí que lo recomendaría.

517 **¿Por qué?**

518 P2: Pues no sé, por lo que hemos dicho antes, por la calidad-precio y porque realmente...pues  
519 eso comprarte la maquina te sale regalado y es que luego si quieras realmente tomar un buen  
520 café, tomarte dos cafés buenos en casa durante el día y gastarte 90 céntimos o un euro me  
521 parece totalmente razonable.

522 P3: Yo se lo he recomendado a mi madre.

523 **¿Y se lo ha comprado?**

524 P3: No lo sé aun, pero supongo que sí que se lo ha comprado.

525 P4: Bueno, a mi abuela se lo recomendamos y al final pues tuvimos que comprársela nosotros.  
526 Y luego la madre de mi novia utiliza cafetera de toda la vida y siempre le digo que se pase a  
527 Nespresso por comodidad y por sabor. Bueno por el sabor igual no, porque como he dicho  
528 antes es el sabor de toda la vida, pero simplemente por comodidad hacerte un café en 30  
529 segundos es mejor. Entonces sí que lo recomendaría.

530 **¿Tu María?**

531 P5: Y sí que la recomendaría. A ver es que siempre puedes tener la maquina Nespresso en casa  
532 y puedes tomar un café de cafetera. Pues siempre va estar allí la cafetera. O sea que esas  
533 cafeteras duran mucho sabes...Entonces está bien la variedad y tampoco es tan cara. Así que,  
534 luego si ya no quieres comprar capsulas pues es tu elección.

535 P6: Hombre yo la recomendaría si beben mucho café. Si es un café así más esporádico, pues  
536 voy a beber hoy un café y no me bebo otro hasta dentro de 4 meses, pues chico...pues  
537 comprarte una máquina de 50 € así porque así, pues no. Pero si les gustan, yo creo que sí que  
538 es una buena inversión. Pero todo mi círculo de amistades, pues no beben café, entonces pues  
539 no me sale muy rentable recomendarlo.

540 **¿Pensáis seguir consumiendo productos de la marca?**

541 P3: Si.

542 P2: Si.

543 P1: Si.

544 P4: sí.

545 P6: Si.

546 P5: Si.

547 **¿Todo el mundo de acuerdo?**

548 Todos: Si.

549 **Bueno, pues os doy las gracias por vuestra colaboración y espero que el rato que hemos**  
550 **pasado ha sido agradable**

## **9.17. Transcripción grupo de discusión no consumidores**

Grupo no consumidores Nespresso

- 1    **Buenas tardes, soy Beatrice y estoy realizando un estudio sobre las motivaciones de**  
2    **las personas a la hora de elegir una marca de capsulas de café y la percepción que se**  
3    **tiene sobre Nespresso. En primer lugar, quería agradeceros vuestra colaboración y**  
4    **espero que paséis un rato ameno y agradable. Yo estaré aquí en calidad de**  
5    **moderador para escuchar vuestras opiniones con respeto a este tema.**
- 6    **Con vuestro permiso grabare las discusiones para su posterior análisis. Para**  
7    **empezar me gustaría saber vuestros nombres, la frecuencia con la suelen tomar café**  
8    **de capsulas y el momento del día en cual preferís tomarlo.**
- 9    P1: Mi nombre es María y la verdad es que no suelo tomar mucho café de capsulas en casa.  
10   Soy más de café en la universidad o café en bares, pero tengo en casa máquina de capsulas y  
11   suelo tomar 2 o 3 veces a la semana, por las mañanas.
- 12   P2: ¡Hola! Me llamo Lorena y bueno, yo también lo suelo tomar por las mañanas en casa...Y  
13   eso...todos los días a la hora de desayunar.
- 14   P3: Pues yo me llamo Sara y yo la verdad que no suelo tomar mucho café porque soy muy  
15   nerviosa, entonces el café solamente me lo tomo cuando necesito como un plus de energía,  
16   cuando son los exámenes.
- 17   **Vale**
- 18   P4: Mi nombre es Cosmin y suelo tomar café todas las mañanas y de vez en cuando por las  
19   tardes después de comer, me tomo un café más.
- 20   P5: Mi nombre es Lacri y por la mañana si no tengo el café no soy persona. O sea, si no me  
21   tomo 2 cafés no soy persona. Me tengo que tomar 2 como vamos...Y luego por la tarde alguno  
22   más.
- 23   P6: Hola, soy Caterina. Suelo tomar café todos los días, por la mañana y también por la tarde si  
24   tengo alguna visita sí que tomo alguno más.
- 25   **Vale. ¿Tenéis alguna preferencia en cuanto a las marca de capsulas de café?**
- 26   P1: La verdad que no. Bueno tengo máquina de Dolce Gusto en casa y sí que suelo tomar de  
27   esa yyyy...y esa.
- 28   P2: Yo lo mismo. Tengo la máquina de Dolce Gusto y no es preferencia. Pero es que como  
29   tengo esa máquina pues las capsulas son las que más me gustan, esas.
- 30   P3: A mí me pasa también igual. Siempre me han regalado. Tengo 2 máquinas de esas,  
31   regaladas y pues acabas comprando de esas, lógicamente.
- 32   P4: Si. Yo también tomo Dolce Gusto. Aunque anteriormente tomaba otro tipo de café, pero al  
33   probar esta, me he quedado con ella porque me gusta más.

34 P5: Pues yo tomo Tassimo porque me lo ha regalado mi marido y la tengo que tomar. Y pues si  
35 voy a alguna casa pues me tomo otra sin importancia, vamos.

36 P6: Yo sí, que también tengo en casa la máquina de Dolce Gusto y me encanta porque yo suelo  
37 tomar café con leche por la mañana, no me gusta el café fuerte.

38 **Vale. Eh... ¿a la hora de elegir esas marcas de capsulas de café es importante la opinión de**  
39 **uestros amigos o familiares?**

40 P1: No. La verdad es que no. Compramos esa máquina y ya se quedó en casa...así que no. La  
41 verdad es que no es importante.

42 P2: A mí el comprar las capsulas no es importante. Sino sí que es porque me regalaron la  
43 maquina entonces al regalármela sí que me está influenciando un poco. En el sentido de que  
44 "pruébala que te va gustar". Entonces me gusto y por eso cojo las capsulas. Entonces sí que en  
45 el fondo me influencio un poco.

46 P3: Yo también. Fue un poco así. A mí me regalaron las maquinas, entonces lógicamente pues  
47 ya...no habíamos pensado en comprar ese tipo de máquinas. Te la regalan y ya pues acabas  
48 comprando de eso.

49 P4: Si exacto. Pues pasa lo mismo. Siempre cuando pruebas algo escuchas a un amigo que te  
50 dice "prueba esto" o simplemente lo pruebas sin que te lo diga ¿no? Y te gusta y te quedas con  
51 esa marca. Ya desde entonces...Yo creo que sí que influye un poco a la hora de comprarlo.  
52 Aunque está claro que la última palabra la tienes tú. Si te gusta te lo quedas y si no, no.

53 P5: Pues sí, lo mismo. Pues si tienes la marca esa...yo por ejemplo la mía, que es Tassimo...pues  
54 si cualquier persona te viene en casa... y hay que probarla porque son distintas ¿no? ...de Dolce  
55 Gusto, de Tassimo, de Nespresso. Y si hay que probarlo y es muy bueno, te quedas con ello,  
56 vamos.

57 P6: Pues yo tenía otra máquina antes, pero como se me estropeo me compro esta. Lo primero  
58 que encontré y me gusto que tiene café con leche y a mí me encanta esta marca de café.

59 **¿Y lo has sabido de algún amigo o familiar o lo has cogido tú?**

60 P6: No, no. Simplemente he ido a la tienda y por el precio, porque me ha gustado que tiene el  
61 café con leche, por...

62 **Vale. Y hablando del pasado, ¿en qué medida os han servido esas experiencias para elegir la**  
63 **marca de capsulas? Pongo un ejemplo: el estar antes en casa de un amigo que tenía una**  
64 **determinada marca de café y probarlo.**

65 P1: Bueno, yo la verdad es que sí que he estado en casa de amigos que tenían esta máquina de  
66 café. Y en casa de mi tía, que también tenía esta así que...supongo que se lo recomendaría a  
67 mis padres y se decidieron por esta y por eso la tenemos.

68 P2: Yo algo parecido también. Siempre que vez maquinas casi siempre suelen ser de capsulas y  
69 pues siempre que vas a visitar a alguien tiene y al final pues te acabas convenciendo porque las  
70 experiencias que has tenido han sido buenas.

71 P3: Pues yo la verdad, que siempre que había ido a algún sitio...eh había visto siempre las de  
72 Nespresso. Pero me regalaron una de Nescafé, o sea la de Dolce Gusto, y es la que tengo.

73 **¿O sea que no fue una decisión que has tomado tú?**

- 74 P3: No.
- 75 **¿Qué fue más por influencia de...?**
- 76 P3: Si.
- 77 P4: Bueno en mi caso yo puedo decir que no he tomado la decisión porque venía ya en la casa  
78 donde vivía y tal y había la máquina y la verdad que está bien. O sea, es un café que te lo  
79 puedes tomar rápido, no tienes que perder mucho tiempo y...
- 80 **¿Y no fue por haberlo probado antes y elegirlo?**
- 81 P4: No. Simplemente lo probé la primera vez y ya me quedé con ella.
- 82 P5: Pues en mi caso fue que me lo regalo mi marido y el cómo no sabe mucho de café. A mí no  
83 me gustaba Tassimo, sino que me gustaba más Dolce Gusto porque allí sí que puedes...puedes  
84 tener un café con leche a la vez. Así que el Tassimo no. Con el Tassimo tienes que hacerte el  
85 café, y como a mí me gusta el café con leche, tienes que echarle tú la leche, calentarla en el  
86 microondas. Pero como lo ha comprado mi marido pues no me queda otra. Me he quedado  
87 con ella.
- 88 **¿Y si podrías cambiarlo?**
- 89 P5: Si se estropea sí. Lo cambiare, comprare la otra sí.
- 90 P4: ¿Probarías otra cosa?
- 91 P5: Si probaría otra cosa. Aunque me gusta el Tassimo probaría otra cosa. Si.
- 92 P6: Pues a mí me gusta el Dolce Gusto por lo que te he dicho que viene dos en uno, café con  
93 leche directamente. Y me encanta porque a mí me gusta el café con leche y además sale como  
94 si fuese en el bar, el café.
- 95 P4: Si. La verdad es que tiene muchas ventajas eso.
- 96 P5: Si.
- 97 **Ahora vamos a hablar tanto de las capsulas como de las cafeteras Nespresso. Eh...**
- 98 **¿Pensando en estas dos me podríais dar ejemplos de algunas otras marcas a parte de**  
**Nespresso?**
- 100 P1: ¿A parte de Nespresso? Bueno, pues Dolce Gusto también es de capsulas y Tassimo, como  
101 han mencionado, y supongo que también habrá más de capsulas.
- 102 P2: Yo lo mismo que ella. Es que no conozco otras marcas.
- 103 P3: Yo también. Y yo Tassimo porque lo han recordado que sino tampoco me acordaba de ella.
- 104 P4: Si, sí. No, es que eso es un poco difícil ¿no? Porque si no lo pruebas es difícil entenderlo. Yo  
105 conozco Dolce Gusto, conozco Nespresso y ya está. Y Tassimo porque te he escuchado a ti  
106 y...eso. Pero no la he visto. Que llegara algún día que la pruebe y me guste pues puede ser.
- 107 P5: Pues lo mismo. Yo que se....
- 108 **¿Tassimo no?**

- 109 P5: Tassimo si claro. Tassimo que lo tengo. El Nespresso que bueno, que yo creo que es la  
110 primera que ha salido ¿no?
- 111 P1: Si.
- 112 P5: Y que ha tenido mucho éxito y, yyy la de Dolce Gusto.
- 113 P6: Pues yo me quedo con Dolce Gusto y he probado un Nespresso porque...en casa de una  
114 amiga mía que le regale la máquina. Lo he probado, pero no...me quedo con Dolce Gusto.
- 115 **¿Pensáis que existe alguna diferencia entre Nespresso y esas marcas que han salido,**  
116 **Tassimo, Dolce Gusto...?**
- 117 P1: Si. Yo creo que sí. Yo creo que Nespresso es más para la gente que le gusta el café de  
118 verdad, que es más variedad de café, más intenso. A la gente que solemos tomar café, que no  
119 somos tan cafeteros o nos gusta el café con leche o...o más...no un café tan fuerte. Yo creo que  
120 Nespresso destaca por eso y las demás maquinas pues son un poco más baratas en cuanto al  
121 precio y no es tan fuerte el café.
- 122 P2: Yo pienso que hay dos grandes diferencias. Y una es, principalmente el sabor. Es verdad,  
123 que como dice María, el sabor es más fuerte, más café. Y luego también el prestigio que tiene,  
124 principalmente por sus anuncios, porque hace como que la marca sea un poco prestigiosa,  
125 porque sus locales son muy elegantes. Que esas son las dos diferencias que yo encuentro.
- 126 P3: Yo creo que también buscan un público específico. Y buscan un público que tenga un poco  
127 más de poder adquisitivo. No se...eso...
- 128 P4: Si estoy de acuerdo. Estoy de acuerdo con lo que han dicho las chicas porque en realidad  
129 es así. Es...Nespresso es una marca que está buscando un público, digamos.... No es un café de  
130 tomar todos los días. Yo por lo menos lo veo así.
- 131 P3: Más selectiva.
- 132 P1: Mas exclusiva
- 133 P4: Mas...exactamente. Más un café después de comer si te apetece...es como abrir una  
134 botella de champán buena.
- 135 P3: Como un capricho.
- 136 P1: Si, un capricho. No es para día, día.
- 137 P4: Algo más fino digamos.
- 138 P5: Es como Moët Chandon... ¿No? El champán.
- 139 **Risas.**
- 140 P4: Mas o menos como eso. Entonces la gente que suele tomar café todos los días por la  
141 mañana, pues ese café no pega mucho, digamos.
- 142 P5: Pues sí. La verdad que sí. Yo donde trabajaba antes, trabajaba en un restaurante, y muchos  
143 de los clientes...Tenía clientes que por ejemplo no se quedaban a tomar café luego porque  
144 quieran el Nespresso de su casa. Que les sentaba mejor, que era mucho mejor que el de los  
145 restaurantes, era más fuerte, más...vamos...Pero la gente era gente buena, no gente...o sea...

- 146 P6: Pues yo pienso lo mismo que para mí...Para mí es más fuerte yyyy...y es un café para la  
147 gente que le gusta de verdad tomar café. A mí como me gusta más suave...no se...El café es  
148 para cada uno...Hay unos que son muy cafeteros. Yo no soy tanto. Yo me quedo con lo mío  
149 (risas).
- 150 **Vale. De todas esas diferencias que me habéis dicho, que han sido muchas, ¿Cuál sería la que**  
151 **destacaríais?**
- 152 P1: Bueno pues yo principalmente destacaría que, como no soy muy de café, me quedo  
153 con...como han dicho mis compañeros antes, me quedo con un sabor más para el día a día, con  
154 un café tradicional de...aunque no sea de capsulas sea de esto de café de rosca que te haces  
155 por las mañanas. Yo creo que para todos los días está bien tener una cafetera así. Además, el  
156 precio, que para mí es importante, pues la verdad es que...si es más barato está bien.
- 157 **¿O sea que la principal característica que vez sería el precio?**
- 158 P1: El precio y que me gusta el café más suave. Si.
- 159 P2: Yo la principal que veo es el prestigio que tiene. Es que se ha creado una, una imagen muy  
160 buena, muy...como han dicho, en plan para gente un poco de renta alta, para gente así más  
161 fina, entre comillas. Y entonces yo creo que esa es la principal diferencia que hay. Porque el  
162 sabor sí que es diferente, yo digo por lo que yo he probado, vamos...Pero lo que más marca es  
163 el prestigio que tiene.
- 164 P3: Si. Yo opino igual. Yo opino que va muy, muy destinado...o sea que tiene muy centrado el  
165 público al que se dirige. Y que es un público con un poco más de renta alta y además ya de  
166 paso si le gusta mucho el café, pues mira mucho mejor. Pero es mucho de posturero.
- 167 P4: Si. Cuenta mucho con eso. Yo principalmente me quedo con lo mío que es el Dolce Gusto,  
168 que es un café más suave, que te lo puedes....
- 169 **¿Y la principal diferencia que vez tu entre Dolce Gusto y Nespresso cuál es la que**  
170 **destacarías?**
- 171 P4: Es...pues eso...porque es que el Dolce Gusto es un café que te lo puedes tomar siempre que  
172 tú quieras, o sea más suave, más bebible, digamos. En cambio, el Nespresso es un poco más  
173 fuerte, un poco más...diferente, digamos. Para mí es que no es un café de tomarlo todas las  
174 mañanas y todos los días. Aunque sinceramente siempre que haya una oportunidad me lo  
175 tomo con gusto, no...
- 176 P5: Pues sí. Estoy de acuerdo con ellos. Pues la verdad que si te quedas con la que tienes...pero  
177 claro...no...Nespresso es Nespresso. Si te gusta el café pues eso...pues te tomas el...
- 178 **¿Crees que destaca por precio, por sabor, por calidad...?**
- 179 P5: Claro, mucho, mucho. Mucho porque el Nespresso no lo puedes comprar en cajas  
180 pequeñas, como el Dolce Gusto o la Tassimo. Sino que hay que comprarla en cajas grandes y el  
181 precio es distinto. Es diferente.
- 182 P6: Pues lo mismo opino. El precio importa mucho hoy en día. Además, que estamos en crisis y  
183 eso claro...buscas lo más barato y además si...que te gusta...que te guste...vamos mucho mejor.  
184 Yo...me parece que...El café que tomo yo tiene un precio no elevado y me encanta. Para que  
185 voy a pagar más si me gusta lo que tengo y...y además que no soy, te he dicho, muy cafetera.

- 186 P5: Vale. Pero ahora los precios de Nespresso, que han salido...O sea hay cafeteras que te  
187 salen más baratas.
- 188 P6: Si, pero...
- 189 P1: Si, pero luego las capsulas.
- 190 P6: Las capsulas son más caras.
- 191 P5: Mira mi hermano se compró una Nespresso el otro día y 70€. Me parece muy bien de  
192 precio.
- 193 P6: Pero lo que pasa es que no encuentras las capsulas.
- 194 P4: Y ya vez tú los diseños que sacan porque Dolce Gusto ya has visto los diseños bonitos que  
195 tiene. Nespresso tiene un diseño normal y común, no...
- 196 P2: Si un diseño muy básico. O sea, es elegante, pero...
- 197 P6: A parte de eso es que no encuentras en todas las tiendas. Te tienes que ir a la tienda oficial  
198 para comprar capsulas.
- 199 P4: Exacto.
- 200 P1: En cambio en Dolce Gusto yo creo que hay en todos...
- 201 P6: En todos los sitios. En Mercadona, en Simply.
- 202 P5: Yo me quedaría con Nespresso. Eso si se me estropea la Tassimo me compro el Nespresso.  
203 Lo tengo claro.
- 204 **Ya que ha salido el tema del precio, ¿Cómo os parece el precio tanto de las capsulas, como  
205 de las cafeteras?**
- 206 P1: Bueno, a ver yo creo que el precio del Dolce Gusto está bien y luego las capsulas son  
207 bastantes baratas. En cambio, en Nespresso la cafetera...bueno...las básicas no está mal de  
208 precio, pero es que luego las capsulas se elevan. Es mucho más. Tienes que desplazarte a una  
209 tienda específica, como hemos dicho. Que, aunque alguna marca blanca para Nespresso  
210 funciona pues ya no es lo mismo. En cambio, en Dolce Gusto tienes en cualquier lado, tipo en  
211 Martin Martin, frutos secos...
- 212 P3: Mercadona.
- 213 P1: Si claro. En todos los supermercados. Y no sé, a mí me gusta más Dolce Gusto.
- 214 **¿A ti Lorena, el precio como te parece?**
- 215 P2: A ver el precio...Yo no estoy muy puesta, la verdad, porque como tomo Dolce Gusto no  
216 tengo que comprar Nespresso. Pero tengo la idea o mejor dicho se ha hecho la idea de que es  
217 más caro. Las capsulas son un poco más elevadas y el mayor inconveniente es que tienes que ir  
218 a la tienda si o si o pedirlo por internet. Que no puedes...que por ejemplo si un día te quedas  
219 sin capsulas no puedes bajar al super a comprar en un momento. No. Te tienes que desplazar o  
220 tienes que pedirlo por internet y eso pues...También es precio de tiempo ¿sabes?
- 221 P3: A ver, yo por ejemplo lo que tengo entendido es que supuestamente en las cajas de  
222 capsulas deee Nespresso van igual, no sé si son 10 o 12 y tienen un precio de 4-5€ o algo así.

- 223 Sin embargo, las de la Dolce Gusto van 16 y por 4€ o 4,70, algo así. Pues entonces tienes 6 o 4  
224 capsulas demás.
- 225 P4: Bueno...Yo aquí no estoy un poco de acuerdo porque...Porque pienso que, si te gusta tomar  
226 algo, que es igual un café o lo que sea, tampoco importa mucho el dinero ¿no? Porque  
227 no...Tampoco se pierde mucho porque por lo que yo sé es que la de Dolce Gusto vale 4€ y pico,  
228 cerca de 5€.
- 229 P3: 75, algo así.
- 230 P4: Si por allí. Y la de Nespresso puede subir un poco más, tampoco mucho. Entonces si te  
231 gusta tomar un café bueno es la diferencia...Yo creo que para mí no es...A mí no me influirá el  
232 precio, digamos, en esta discusión.
- 233 P1: Claro para la gente que les gusta el café de verdad pues.
- 234 P4: No es...el precio para mí no es ningún problema
- 235 P5: Estoy de acuerdo contigo. Lo único que yo soy muy, muy de...muy, muy...o sea si me quedo  
236 sin café estoy muerta y si tengo que ir a comprar...si me quedo sin café y me tengo que ir a  
237 comprar al centro pues vaya que...
- 238 P4: Hombre también puedes...
- 239 P5: También os digo una cosa en el Tassimo, a mí me gusta el café con leche, pero como decías  
240 tu que son 16 capsulas, pues son 16 y es café solo. Pero en Tassimo si lo quieres con leche son  
241 8 porque la leche viene a parte. Son 8 de café y 8 de leche y te sale más caro.
- 242 P2: Si.
- 243 P3: Eso sí.
- 244 P5: Y así lo compras....
- 245 P3: En la Dolce Gusto también hay...según que capsulas que van también mezcladas.
- 246 P5: Son mezcladas. Pero estas de Tassimo no son mezcladas. Es el café solo, que son 16 y si lo  
247quieres con leche son 8 de café y 8 de leche. A mí no me gusta la leche que está en la caja esta.  
248 Sino que me gusta...
- 249 P3: A mi fíjate que me gusta un montón es leche.
- 250 P5: Ya...
- 251 P6: Pues lo mismo pienso de...es un poco por la diferencia de precio porque claro como yo  
252 tomo todos los días y ...el precio influye mucho, pero aparte de eso es desplazarte a comprarlo.  
253 Eso sí que es incómodo. Vienes de trabajar, estas reventado de trabajar, vete al centro o a  
254 Puerto Venecia a comprar el café, o sino tomate marca blanca que no es lo mismo, lo que  
255 decía María antes. Así que me gusta más el Dolce Gusto. Sigo con el mío.
- 256 **Risas**
- 257 P3: Es que también es el precio del desplazamiento.
- 258 P6: Claro, claro. Y del tiempo que pierdes
- 259 **¿y en cuanto al precio de las cafeteras?**

- 260 P6: Si, las cafeteras son más baratas. La mía me costó 80€.
- 261 P3: ¿80 la Dolce Gusto?
- 262 P6: Si 80, pero la comre cuando apareció. Me costó 80€, pero lo que pasa es que...tengo
- 263 entendido que Nespresso vale 50-60€, más barato.
- 264 P5: Ahora, pero antes no. Antes valía mucho más.
- 265 P6: Pero eso no compensa.
- 266 P1: Eso será la básica.
- 267 P6: Si no tienes el café a bajo de tu casa pues no te compensa. Y a parte lo que decía antes que
- 268 a mí el café fuerte no me gusta.
- 269 **Vale. ¿Cómo me describiríais al cliente Nespresso en cuanto a edad, renta, estilo de vida o**
- 270 **cualquier otra característica que os surja?**
- 271 P1: Bueno, yo creo que el cliente Nespresso no lo han intentado inculcar mucho en los
- 272 anuncios que tienen.
- 273 P3: Con George Clooney.
- 274 P1: Si con George Clooney y Penélope Cruz y todo esto...Y la verdad es que lo intentan enfocar
- 275 hacia clientes de renta alta, así un estilo de vida más...Lo intentan vender como un lujo el
- 276 tomar un Nespresso. O sea, no es tomarte un café, es tomarte un Nespresso, sabes...
- 277 P4: Es lo mismo que pienso.
- 278 P3: Postureo total.
- 279 P1: Si...a ver es como distinto. Lo quieren vender como marca propia entonces no se...no es el
- 280 típico café de toda la vida, que venden otras marcas.
- 281 P2: Yo estoy con lo que ha dicho el, que es verdad que es como si fuera un champán, cuando
- 282 abres un champán, pues lo mismo, una nueva imagen. Y, sobre todo, que se me iba, es la
- 283 imagen de George Clooney. Es que es la imagen de Nespresso. Aunque intentes pensar otra
- 284 cosa te viene la imagen de él. ¿Por qué? Porque nos lo han vendido en todos los anuncios,
- 285 entonces ya...
- 286 P6: Pero es verdad que a todos nos encanta George Clooney.
- 287 **Risas**
- 288 P6: Piensas no me gusta el café, pero me lo tomo porque es George Clooney. (risas)
- 289 **¿Y a George Clooney como lo percibes, en cuanto a características?**
- 290 P2: Es una persona con una renta alta, con mucha clase, bien vestido, guapo
- 291 P3: Guapísimo, elegante (risas)
- 292 P2: Como...si el hombre perfecto. (risas)
- 293 P4: Yo de esto puedo opinar poco. (risas)
- 294 P6: No. Tu opina de Penélope. (risas)

295 ¿Y tú Sara?

296 P3: Yo también lo veo así. Veo que sobre todo se centra en la gente que tiene ya una cierta  
297 edad, que son más maduros, en plan la gente de 40 en adelante. Que supuestamente ya es la  
298 gente que tiene un trabajo estable y entonces tiene pasta y pueda ya permitirse según qué  
299 cosas. Y claro, como el café no es un bien primario, como si dijésemos, es un poco más, más  
300 secundario. Con eso lo quieren hacer como bum, exclusividad, postureo, todo mira que  
301 calidad, que lujo y que tal.

302 P4: Si, exactamente. Lo mismo. Es...te lo vende como un café que es totalmente diferente de  
303 los demás. Y una persona que va...si yo veo las personas que se lo pueden tomar de 40-45 para  
304 arriba, personas de digamos, de oficinas, personas que se van después de comer a tomar un  
305 café y es...

306 P3: Trajeados.

307 P2: Pero es sobre todo por George Clooney que siempre lo tienen...lo sacan trajeado,  
308 impecable.

309 P4: Eso no quiere decir que no te puedes tomar un café como ese. Pero lo quieren vender así y  
310 bueno a mí me parece muy bien que...es un café bueno y me lo he tomado y no es un café  
311 malo. Digamos que te quiere vender una cosa mala.

312 P1: Bueno, en realidad esta imagen es porque, porque lleva años. Pero los últimos anuncios  
313 que han metido al actor este, a Jack Black. Como que igual lo quieren hacer ya un poco más  
314 asequible para otro tipo de personas. Pero ya se ha creado una reputación que igual lo  
315 intentan cambiar ahora, pero....

316 P2: Yo creo que va ser difícil cambiarlo.

317 P4: Pues yo creo que no le irá bien.

318 P3: Eso lo hacen para competir con la competencia.

319 P4: Ahora se ve de una manera y yo creo que ya no...

320 P2: Yo creo que hasta les puede perjudicar porque se ha visto como prestigio y ahora de  
321 repente lo bajan. Eso te puede hacer pensar que ha bajado la calidad.

322 P1: Si puede ser.

323 Lacaria: Esto para que lo compre todo el mundo. O sea, para que lo compre también la gente  
324 como nosotros.

325 P1: Claro.

326 P5: No solamente la gente de renta alta.

327 P2: Pero como ello siempre se han puesto como para gente alta, yo creo que que si lo bajan  
328 puede perjudicarlo mucho.

329 P1: Si, yo creo que también.

330 P5: No sé, igual lo quieren poner a igualdad. O sea que no es solo para la gente de renta alta.

331 P6: Pero claro si ya se ha formado una imagen tú tienes...Yo si me tomo un café de...un  
332 Nespresso, que no me importaría tomármelo tampoco, no pasa nada, pero...pero si me tomo  
333 un Nespresso claro, me lo tomo porque se lo toma George Clooney. Así directamente. Me  
334 tomo yo lo que se toma el, porque es mi ídolo, porque es mi favorito, porque me encanta,  
335 porque es guapo, porque...porque...

336 P5: Pero a ver...es que...si miras cuando vas por la calle y ves gente con bolsas de Nespresso,  
337 pues es gente o de renta alta o mayor de 50,60 años. O sea, ya no es...no es...No ves una como  
338 yo, como nosotras que somos más jóvenes. No ves gente así con bolsa de Nespresso ¿no?  
339 Aunque el otro día, el otro día estuve en casa de mi hermano y se compró la Nespresso. Dice  
340 "quieres probar el Nespresso" y yo "claro".

341 P3: ¿Y qué edad tiene tu hermano? Por saberlo.

342 P5: Es joven, es joven. Tiene 30 y... ¡Cuánto tiene? 40, 40 años tiene.

343 P3: Es joven pero ya entra en la edad que tiene su trabajo estable.

344 P5: Si, si, es verdad. Un trabajo estable, una vida más o menos...no tiene hijos, no tiene...no  
345 se...O sea... y se compran el capricho. Y si tú eres tomadora de café pues si te vas un día a  
346 Puerto Venecia te compras más y cada vez que vas compras más y ya tienes. O sea, que no es  
347 como...

348 P4: No te influye mucho que esta la tienda en el centro, que no sé qué, que no sé cuántas.

349 P5: No te influye mucho. No, no. Para nada, para nada. Pero la verdad que la gente mayor, la  
350 gente que tiene pasta, pues la compra y la tiene.

### 351 **¿Y tú Caterina qué opinas?**

352 P6: Yo opino lo mismo. Que yo me lo tomo por George Clooney, no por nada más. (risas).  
353 Porque claro yo sigo con lo mío. A mí me encanta mi café, el Dolce Gusto, es café con leche, es  
354 suave. Yo tengo una edad más de 40 años y si me tomo un Nespresso mi corazón ya empieza a  
355 fallar. Yo soy más sentadita, me encanta lo mío. Pero claro si alguna vez se me ofrece, me lo  
356 tomo por George Clooney. (Risas)

### 357 **¿Y al cliente de Nespresso lo ves como a George Clooney?**

358 P6: Yo no creo que influye...Bueno sí y no.

359 P1: Quieren ser como él.

360 P6: Sí y no. Porque a ver, tampoco es bua carísimo no es 100€ una caja, que no te lo puedes  
361 permitir. Tampoco pasa eso. Pero lo que pasa es que claro...yo te he dicho no es por eso  
362 precisamente. Yo creo que la gente se toma otras marcas más, más por no desplazarse al sitio  
363 a comprar, ya que está lejos, que no lo tienes cerca. Yo creo que influye mucho eso.

### 364 **¿Y por ejemplo porque piensas que las personas se cogen Nespresso, aunque tengan que ir a 365 una tienda específica?**

366 P6: Hombre son personas que tienen tiempo, que no trabajan tanto. Si trabajarían...hay  
367 personas que son jubiladas, que son yo que se...como dice ella, es gente de pasta y se  
368 permiten el tiempo...más que todo por el tiempo, no por el dinero. Yo no. Yo vengo de trabajar  
369 y estoy cansada, estoy reventada y no me apetece irme a Puerto Venecia o al centro para

370 comprarme café. Yo me tomo el de debajo de casa, el de la esquina. Y si no tengo me bajo al  
371 bar, me tomo un café y ya está.

372 **Vale. Ahora vamos a hablar tanto de las capsulas, como de las cafeteras Nespresso. ¿Cómo**  
373 **diríais que es la calidad de Nespresso? ¿y la relación calidad-precio?**

374 P1: A ver la calidad de Nespresso, yo creo que si...que lo he probado bastante en casas de  
375 amigos y, y por allí. La verdad es que la calidad, si te gusta el café, es buena. O sea, es un café  
376 de tomar con poca leche, tipo cortado y sí que es buena. Y si realmente te gusta el café,  
377 merece la pena porque a ver es más caro, pero si te gusta el café te lo vas a tomar, aunque por  
378 comodidad prefieras lo otro. Yo que se...siempre puedes ir a las marcas blancas, aunque no sea  
379 lo mismo. Y bueno, la calidad-precio la veo bien. O sea, no la veo excesivamente cara, aunque  
380 lo intenten vender así no es así realmente. Y el Dolce Gusto la verdad que relación calidad-  
381 precio la veo bastante bien, muy asequible.

382 P2: Yo en cuanto a la calidad de Nespresso...sí que la...o sea yo lo he probado y me gusta. Es un  
383 café que es verdad que sabe bien. Y la calidad, o sea la relación calidad-precio también. Es  
384 verdad que tiene más calidad que otras marcas y por tanto se tiene que ver reflejado en el  
385 precio, sino no tendría lógica.

386 P3: Si, la verdad es que logran muy bien todos los...a parte de la calidad que tienen, logran  
387 también todos los diferentes sabores que tienen porque tienen mucha gama de sabores.  
388 Entonces logran la calidad en todos, no solamente en algunos específicos. Y en cuanto a la  
389 relación calidad-precio, a ver está claro que se han bajado mucho y ahora ya nos parece  
390 totalmente normal, o sea no es tampoco exageradamente caro, pero sí que es verdad que hay  
391 otros más asequibles.

392 P4: Si, bueno lo que decía la chica que no es, no es tan caro. O sea, es accesible. Yo lo he  
393 tomado 2 veces, nada más, nada más que eso, y principalmente el sabor es muy bueno. Me  
394 gusta, pero me quedo con mi...digamos, mi...la cosa mía de decir que ese café no es para  
395 tomar todos los días, pero esta bueno. En cambio, lo que me llamo mucho la atención es  
396 embalaje de las capsulas, que te vienen todas individuales y con un diseño atractivo y sabes si  
397 es fuerte, si es suave y, y eso. Calidad-precio, mmm...Me parece accesible. Como lo dije antes  
398 si te gusta el café te lo puedes permitir, no me parece muy caro.

399 P5: Pues a mí tampoco me parece caro eh...no me parece caro para nada porque a ver, aunque  
400 tomamos Dolce Gusto o Tassimo, tampoco son tan baratas. O sea, aunque...no hay mucha  
401 diferencia, es que no hay mucha diferencia. Y la calidad vamos, no tiene nada que ver Tassimo,  
402 Dolce Gusto con Nespresso, eso de ninguna manera. Es un café bueno

403 P6: Pero es lo que decíamos antes, si te gusta el café fuerte, porque el Nespresso es fuerte.

404 P5: Pero si no te gusta el café fuerte te pones leche, mas leche y te sale...

405 P6: Allí ya no es Nespresso, ya lo estropeas.

406 P3: Y ya pierdes el hecho de...

407 P4: Claro.

408 P3: De hacerlo rápido, que hay que meterlo al microondas, venga...pon...

409 P6: Claro no es lo mismo. Eso es...yo pienso que es para...

410 P5: A la gente que le guste el café solo, sin leche, el café puro, el café italiano pues eso es el  
411 café Nespresso. O sea, calidad y precio, vamos no lo veo caro de ninguna manera.

412 P6: Yo tampoco lo veo bastante caro te lo he dicho. El único inconveniente es que no..no lo  
413 tienes a mano, lo veo un inconveniente. Bueno para la gente que le gusta este café fuerte, a mí  
414 no me gusta. Yo lo he probado también y no...no me mola, no.

415 **¿Pero piensas que es una marca de calidad? ¿Te ofrece calidad?**

416 P6: Si, si, por supuesto que sí. Yo creo que es por cómo nos lo ha planteado, es la mejor marca,  
417 la mejor. Pero depende de gustos. Si te gusta te lo tomas. Si eres cafetero y te gusta el café. A  
418 mí no me gusta, a mí el café fuerte no me gusta. A mí me gusta el café con leche.

419 **¿Y la relación calidad-precio como la ves?**

420 P6: La calidad es mucho mejor que otros tipos de café, pero el precio tampoco se lleva mucha  
421 diferencia. Uno 10-20-30 céntimos de diferencia. No es mucho. No. Lo que pasa es claro que te  
422 guste tomar el café fuerte. Eso es para la gente que le guste tomar un café de verdad.

423 P1: Bueno también hay que ver...o sea, hablamos de las cafeteras básicas, es que en Nespresso  
424 hay cafeteras de todos los precios. Supongo que para la gente que le gusta el café de verdad  
425 igual no se compra la, la Nespresso de 50€, como nosotros, comprarían Nespressos de 200 que  
426 tendrán más accesorios, mas... para la leche, para la...

427 P5: Si también.

428 P3: Pero al final las capsulas acaban siendo las mismas.

429 P1: Tampoco lo sabemos. (risas)

430 **¿Habéis entrado alguna vez en una tienda de Nespresso? ¿la habéis visto de fuera? ¿cómo os  
431 parece la decoración, los vendedores...?**

432 P1: Yo sí que he entrado y la verdad es que es muy bonita. O sea, van...visten elegancia y la  
433 verdad es que los vendedores muy majos, siempre están detrás de ti viendo que quieras,  
434 intentando contarte los tipos de cafés que tienen. Y a mí sí que me gusta, la verdad. Es como  
435 en los anuncios, pero en persona. (risas)

436 P2: Yo también he entrado, pero por curiosidad, nada más, y es lo que dice ella que están muy  
437 atentos, esta todo a la perfección medido, todo muy organizado, te explican lo que haga falta.  
438 O sea, la atención al cliente es perfecta. Y pues si es bonito, está muy bien decorado y si está  
439 muy bien.

440 P3: Totalmente de acuerdo. Es que vas allí y es como una experiencia nueva. Vez todo en  
441 orden, todo cada uno de su colorcito, todo bien colocado y la verdad que sí que te atienden  
442 muy bien y luego también te dan de probar. Que eso quieras que no también se agradece y  
443 tiene mucho enganche.

444 P4: Si. Yo no llegue a entrar, pero, pero cuando trabajaba en el centro pasaba, o sea era un  
445 tiempo que hacia el mismo camino, y pasaba por al lado de la tienda. Y nada más pasar se me  
446 giro la cabeza porque te llama mucho la atención, la...digamos, si todo el diseño y todo  
447 ...Vamos es como pasar por la calle y ver un coche de gama alta. Lo vez y te quedas  
448 sorprendido. Es la impresión que te da. Entonces pienso que se lo han montado bien y, y lo  
449 que te quieren decir con el anuncio, pasa igual con las tiendas. Prácticamente lo mismo.

450 P5: Pues lo que ha comentado Cosmin, que yo también lo he visto por fuera, no he entrado  
451 nunca dentro. Eso sí veo bolsas de Nespresso por todos los lados y cuando fuimos alguna vez  
452 por Puerto Venecia sí que he pasado y lo he visto. Tenía...o sea la decoración y eso es muy  
453 bonita, pero no he llegado a entrar a ver la atención y todo eso. Pero se ve que es muy  
454 elegante y muy, muy de película. (risas)

455 P6: Si. Yo opino lo mismo que las chicas. Yo sí que he entrado porque le he comprado a una  
456 amiga, le he regalado a una amiga una cafetera de Nespresso y he entrado, sí. Son muy  
457 atentos, todo es muy bonito, muy organizado, muy decorado, muy bonito y los empleados son  
458 muy atentos, muy...vamos, que saben vender. Saben vender y te hacen comprar. Eso es bueno  
459 para el negocio. Yo lo he regalado, no he llegado a comprármelo para mí, pero sí que la he  
460 regalado y por eso he probado el Nespresso, pero no va conmigo.

461 P3: Que a ella sí que le gusta el café.

462 P6: A ella sí que le gusta el café y le gusta el café solo.

463 P3: Fuerte.

464 P6: Exacto.

465 Vale. ¿Habéis visto alguna vez los anuncios de Nespresso con George Clooney y con otros  
466 actores? ¿Cómo os parecen los anuncios, los personajes? ¿Cuál es el impacto que pensáis  
467 que tiene en las personas?

468 P1: Bueno pues como hemos dicho antes yo creo que...que eso...que no lo quieren vender  
469 como un lujo asequible. O sea, a ver no asequible para todos porque, o sea, es algo de renta no  
470 alta, sino media-alta, pero si lo quieren vender como un lujo, como algooo...un capricho que te  
471 tomas no como el café de siempre.

472 P2: Yo pienso que al principio sí que impactaban más, pero al usar siempre a George Clooney  
473 en todos los anuncios, al final te acabas acostumbrando y ya no te impresiona tanto ¿sabes? A  
474 lo mejor el anuncio que ha salido ahora con el chico este pues sí que ha impresionado más.  
475 Como que sí que al principio la han vendido muy bien, a todo el mundo nos ha sorprendido  
476 "pues mira a George Clooney" y todo muy perfecto, pero como que te has acostumbrado al  
477 anuncio y ya no te llama tanto la atención. Pero sí que son muy famosos sus anuncios y  
478 siempre que pones un ejemplo, pones el ejemplo del anuncio.

479 P3: Ahora yo estoy pensando...También ha salido el anuncio este de Nespresso, este que salen  
480 dos chicas que son gemelas...

481 Sí, sí.

482 P3: Si ¿no? Con ese anuncio ahora también están tirando también con los descafeinados.  
483 También para llamar a otro tipo de público. En ese sin embargo son chicas normales y  
484 corrientes, que no son famosas. Entonces yo creo que también se están como rebajando un  
485 poco y dándose cuenta de que hay mucha competencia y si no se ponen al nivel de otro tipo  
486 de público no van a vender tanto. Entonces yo creo que se están como bajando un poco el  
487 estatus y ya queriendo adquirir más público.

488 P4: Si, yo sí, sí, si de verdad hace eso lo veo fatal porque es una marca que, que empezaron por  
489 un lugar...no...en cualquier caso deben de subir, no deben de bajar. Pero si influye al aparecer  
490 gente famosa. Hombre, claro que influye mucho. Es gente de mucha pasta y eso significa

491 que...o sea no es gente que se rebaja a hacer un anuncio a cualquier marca, digamos. Es gente  
492 que se respecta y tal...no se asocian con cualquier cosa y sí que te da, te da cierta confianza  
493 ¿no?, al verlos tomar ese café. Yo, aunque sea por curiosidad lo acabarías probando  
494 sinceramente.

495 P5: Ya. Yo creo que, en cuanto a la publicidad, yo la veo bien porque al principio ha tenido  
496 mucho éxito. Ahora claro que tenía que haber bajado por la competencia ¿no? Pero al  
497 principio nosotros no podríamos comprar esa cafetera porque era carísima yyy, y las capsulas  
498 me parecen que valían 30 céntimos o algo así. Y te salía más de lo que te gastas ahora...y creo  
499 que es eso...que no...que no... no tenía que haber bajado...o sea hacer más publicidad con  
500 gente normal porque la calidad es la calidad ¿no? O sea que....

501 **¿Y al ver un anuncio de Nespresso te impacta?**

502 P5: Me impacta sí. Claro que te impacta. Si, si mucho.

503 P6: A mí también me impacta mucho, pero me impacta por George Clooney. (risas). Si hubiera  
504 sido otro me daba igual (risas), paso del anuncio y no me gusta mucho. Pero claro que si lo  
505 hace George Clooney me pongo a verlo, pero si lo hace otro ya paso. (risas). Es que George  
506 Clooney es George Clooney. No lo ves todos los días, no lo ves cerca.

507 P4: Hombre ellos tampoco son tontos. Han sabido a quien poner.

508 P1: Tienen que elegir bien las personas.

509 P6: Claro, yo pienso que como decía el antes, que solo por curiosidad te lo tomas. A ver porque  
510 es lo que toma George Clooney. Pues si se lo toma el y no se muere pues yo tampoco (risas).

511 P5: Yo creo que al principio ha sido más por la gente de renta alta ¿no? Porque no lo hace  
512 cualquiera, lo hace el George Clooney y es George Clooney...y claro con el tiempo ha bajado,  
513 ¿Por qué?, por la competencia.

514 P1: A ver, ahora que ya tienen a la gente de renta alta pues igual quieren ir a más.

515 P2: Pero eso va perjudicar la imagen.

516 P6: Si, sí.

517 P5: Por eso han bajado también las cafeteras, porque ya no son tan caras como antes. Vamos,  
518 antes eran...

519 P6: Porque los ricos ahora ya no van a Nespresso. Están pendientes a ver que marca de pijos  
520 sacan para irse allí, porque si ahora todo el mundo toma Nespresso....

521 P2: Exacto.

522 P5: A ver una cafetera Nespresso, 60€ me parece muy barato.

523 P6: Ellos lo que quieren tomar es algo que no todo el mundo puede tomarse.

524 P2: Es así, claro. Es que claro ahora piensas si están bajando el precio, será porque ha bajado la  
525 calidad.

526 P6: Claro.

527 P2: Entonces te planteas esa duda y dices...

528 **Sí, claro. Centrándonos un poco más en Nespresso, ¿me podríais decir que es lo que más os  
529 gusta de la marca?**

530 P1: ¿De Nespresso?

531 **Si, de Nespresso.**

532 P1: Bueno, supongo que la calidad es lo principal, la calidad...O sea, yo que lo he probado  
533 bastante, el sabor del café se nota, se nota mucho. Así que supongo que la calidad.

534 P2: Yo estoy con María. A ver a mí tampoco me gusta mucho el café muy fuerte, pero sí que es  
535 verdad que de vez en cuando si lo quieras tomar y te apetece un café fuerte pues la calidad se  
536 nota. Pues sí que es lo que más destacaría.

537 P3: Pues a mí como no me gusta tampoco mucho, mucho el café yo destacaría también el  
538 packacing que tienen las capsulas, las que me parecen bonitas y yo que sé, es muy alegre, más  
539 diferente a otras marcas. Y luego también que, yo soy un poco así de hacer manualidades,  
540 pues también te sirve para reutilizarlos y hacer otro tipo de cosas.

541 **Si.**

542 P4: La calidad es muy buena, nada que decir. No puedo decir nada. Pero lo que más destacaría  
543 sería la imagen que te dan. Para mi es eso. Saber vender un producto de tal manera pues te  
544 tiene que impactar un poco. ¿Por qué las demás marcas no lo hacen?

545 **Claro.**

546 P4: Entonces para mí personalmente es la imagen que te dan.

547 P5: Yo creo que es la calidad y luego es el sabor. El sabor es totalmente distinto de las demás.  
548 O sea, no tiene nada que ver el sabor con la Tassimo.

549 P1: Y la variedad también.

550 P5: Y me gusta también, como lo has dicho tú, las capsulas que son muy bonitas, si, si y de  
551 distintos colores porque he ido en casa de mi cuñada y mi hermano, y tenían una caja así  
552 entera y digo “¡Madre mía!, ¿pero aquí que tienes?” y era...no entendías nada...o sea un  
553 montón de capsulas, de diferentes colores y dice “¿Cuálquieres, descafeinado...?”, “Yo que sé.  
554 Tu hazme el quequieras para probar.” (risas). Pero la calidad también es muy buena.

555 P4: Eso es otra cosa. Si te compras las capsulas no son para que las tengas escondidas en el  
556 armario.

557 P3: Son para enseñarlas. Te da como podercillo, mira que bien queda...

558 P4: Y para eso también tener una cocina bonita y esas cosas. (risas)

559 P6: Pues yo lo mismo pienso que la calidad y lo que dice el influye mucho, la...los anuncios y  
560 todo eso, lo que hace, o sea lo hace ser más famoso de lo que es este café. Pero sigo pensando  
561 que para mí es muy fuerte. Es calidad para los que les gusta el café fuerte. Pero para mí, sigo  
562 pensando que yo no cambio el Dolce Gusto. A mí me encanta. Para mi es lo mejor. (risas) Yo no  
563 cambio. Además, no cambio en casi nada, yo soy de piñón fijo. Yo voy recto. Pero sí que tiene  
564 buena calidad y por la gente que se compra y eso...Yo que he ido a casa de mi amiga y he  
565 tomado un café, también no pasa nada me lo tomo, pero luego por la noche no duermo.  
566 (risas). No hay manera.

- 567 P5: ¿Y no ves que se han copiado muchos de ellos? O sea, muchas marcas, la marca blanca. Mi  
568 chica ha ido a una excursión y le han regalado Orús, una caja de capsulas, pero que coinciden  
569 con Nespresso, y es de Orús. Yo claro lo he regalado a mi hermano porque como yo no tengo  
570 (risas), no me sirve. Pero claro muchas marcas se han copiado de ellos porque es Nespresso.
- 571 P2: Porque "si les funcionan a ellos a mí ¿porque no?".
- 572 P5: Claro.
- 573 P3: Marcilla también se ha copiado y estas marcas como Orús y tal están en cualquier  
574 establecimiento.
- 575 P5: Eso sí.
- 576 P3: Entonces Nespresso lo que quiere es sacar dinero con las capsulas y es que están saliendo  
577 gente que están vendiendo las capsulas, pero ponen otro café.
- 578 P5: Claro. Allí está. Así que si yo...si me compro Nespresso y me quedo sin café ¿Qué hago?, me  
579 bajo a la esquina y compro otra marca.
- 580 P6: Hombre, copia.
- 581 P1: Ya...pero yo creo que para la gente que quiere Nespresso y le gusta el café...pues para usar  
582 marca blanca igual prefieren las capsulas Nespresso.
- 583 P6: Pero claro, lo que decíamos antes, si te permite el tiempo, si no estás cansado, si no tienes  
584 un trabajo duro.
- 585 P4: Pero si no, no te lo tomas.
- 586 P6: Pero vienes cansado de trabajar y no te apetece irte al centro a buscar café.
- 587 P5: Y si los fines de semana te vas de paseo por el Puerto Venecia o por el centro.
- 588 P6: Si, los que van. Lo que pasa es que sabes...yo suelo ir a comprar café cuando se me acaba,  
589 me quedan dos capsulas, me voy a bajar a comprar. Pero si me voy de paseo y tengo 6  
590 capsulas en casa o 10, pues no pienso cuando voy al centro a pasear me tengo que comprar  
591 para tener, no.
- 592 P5: Si tenías Nespresso, sí.
- 593 P6: No, no, tampoco.
- 594 P5: Si porque no lo encuentras en todos los sitios y no...
- 595 P6: No lo sé...pero bueno si me gustaba tomar Nespresso a lo mejor sí, pero como no me  
596 gusta...
- 597 P4: Si te gusta tomar un café bueno...
- 598 P5: Si, sí. Yo tengo una amiga que siempre se compra cajas grandes de Nespresso, pero es  
599 mayor, vamos...y ¿Por qué?, porque le gusta y cada vez que va, claro tiene tiempo, cada vez  
600 que va se compra esas cajas.
- 601 P6: Claro, porque tiene tiempo.
- 602 P5: Y así no le falta nunca.

- 603 P6: A lo mejor si sacan Nespresso en todas las tiendas y lo puedes encontrar, a lo mejor hay  
604 mucha más gente que lo compre...
- 605 P2: Si, pero la gente que no solo querían Nespresso van a buscar otra alternativa.
- 606 P6: Si, si, lo que decíamos antes. La gente piña que tomaba eso, ahora como lo bebe todo el  
607 mundo, van a pensar “pues ahora lo voy a cambiar” a ver si sacan algo más exclusivo, “yo me  
608 tomo eso porque no se lo toma todo el mundo”.
- 609 P4: Yo pienso que es algo exclusivo, pero tampoco está fuera de tu alcance. Si compras una  
610 normal, digamos, es lo mismo.
- 611 P1: Si te gusta, se puede.
- 612 P2: Es la imagen que se ha creado porque luego en verdad lo puede tomar todo el mundo.  
613 Pero se ha creado la imagen que la persona que lo compra tiene mucho dinero y luego no es  
614 así.
- 615 P5: Pero al principio era así. Quien tenía Nespresso tenía Nespresso “a tengo Nespresso”, “me  
616 he comprado Nespresso”, “a que bien” ...
- 617 P1: Es que ha cambiado mucho.
- 618 P5: Ha cambiado muchísimo.
- 619 P3: Se han rebajado por la competencia que tenían.
- 620 P5: Claro, pero por la salida de otras, de Dolce Gusto...Dolce Gusto también ha tenido  
621 mucha...yo creo que también ha bajado Nespresso por eso, por la competencia.
- 622 P6: Y porque hay mucha gente que toma Dolce Gusto, muchísima.
- 623 P3: Y además tiene un sabor...a mí por ejemplo también me gusta el Nesquick y también tiene  
624 capsulas de Nesquick, tiene capsulas de té. Tiene más cosas diferentes, no solamente el café y  
625 quieras o no en una casa no solo hay gente mayor, también hay gente pequeña que puede  
626 tomarse un Nesquick.
- 627 P5: Vale, pero yo no pago 5€ para un té, o sea de Tassimo. Y chocolate, que pedía mi niña, al  
628 principio sí que le compraba, pero ahora no, primero el café.
- 629 P3: ¿A y pues para ti si y para niña no?
- 630 P5: Si, claro. (risas) Sabes. Y que más hay...infusiones ...eh si chocolate y eso...
- 631 P6: Yo tengo suerte que somos adultos todos y tomamos todos café. Todo el mundo café, pero  
632 café con leche. (risas)
- 633 **Tu Caterina me has dicho que a ti lo que menos te gusta de la marca es eso de que no la  
634 puedes comprar en cualquier sitio.**
- 635 P6: Eso y que el café es bastante fuerte para mí.
- 636 **Vale. ¿Y a ti Lacri que es lo que menos te gusta de Nespresso?**
- 637 P5: ¿Lo que menos me gusta? Pues me gusta todo. A mí me gusta Nespresso.

638 P4: Bueno yo no lo compro y no...en un futuro igual si, pero ahora mismo...porque para mí se  
639 queda como un café que se suele tomar muy de vez en cuando y yo suelo tomar café todos los  
640 días y me gusta tomar un café más ligero.

641 P3: A mí lo que no me gusta en todo caso es lo mismo que hay que desplazarse y entonces...o  
642 bien llegas un día y compras mucho, que eso también viene bien, porque si compras un  
643 montón te suelen hacer regalos y te regalan la máquina. Yo tengo un amigo que compra un  
644 montón, en plan compra ya para todo el año, claro también tienes que tener el dinero en el  
645 instante, y te regalan la máquina. Entonces ya ni...tienes una maquina se te estropea y tienes  
646 otra de repuesto. Yo eso y luego también pues que a mí me gustaría por ejemplo que entrase  
647 también en otro tipo de mercado. Y a parte tienen una brecha...o sea podrían entrar en otro  
648 mercado, haciendo Cola-Cao o más cosas.

649 P1: Yo creo que ya sería desviarse.

650 P2: Yo pienso que la persona que quiere un Cola-Cao se compra un bote de Cola-Cao.

651 P1: Claro, que está muy bien darle a una máquina y poner el vaso y darle al botón.

652 P3: Y si por ejemplo te lo ponen con Valor, que es un chocolate como de más calidad.

653 P4: Pero te aseguro que si hace Nesquick.

654 P3: No, vale Nesquick no. Pero con una marca de chocolate, que sea pues yo que se...que sea  
655 más...

656 P4: Eso sí, desde luego.

657 P2: Eso sí que podrían hacer.

658 P3: En vez de rebajarse a conseguir otro tipo de mercado podrían mantener el tipo de  
659 mercado, pero ampliando la gama.

660 P1: Si eso podría funcionar, siempre manteniendo su nivel.

### **¿A ti María que es lo que no te gusta de la marca?**

662 P1: Bueno como ya he dicho, supongo que...o sea el precio. La verdad es que no soy muy  
663 cafetera pero últimamente sí que tomo bastante café y no me importaría pasarme a  
664 Nespresso, pero claro...Es que para tomarme una marca...o sea capsulas de marcas blancas yo  
665 creo que me quedo con lo que tengo ahora. Así que el precio y un poco la comodidad de...de  
666 las tiendas.

### **¿Y tú Lorena?**

668 P2: A ver, yo soy un poco vaga, lo reconozco, y eso el que tengas que ir al centro, lo que hemos  
669 dicho, a Puerto Venecia a comprarlo. Que si, que a lo mejor algún día que estas de paseo y te  
670 acuerdas, y si no te acuerdas ¿Qué? (risas) llegas a casa, ves que tienes una y necesitan 2 ¿y  
671 qué? ¿Ahora dónde vas?, sabes... eso para mí es la comodidad de poder bajar al super un  
672 momento, comprarlo y tomártelo.

### **Vale. Para finalizar, ¿me gustaría saber si después de haber probado un Nespresso os habéis quedado satisfechos y por qué?**

675 P1: Yo la verdad es que si, que me he quedado satisfecha con Nespresso, con los que he  
676 probado, si me lo han dado gratis(risas). No, la verdad es que si, bastante.

- 677 P2: Yo lo mismo. Aunque no me guste que sea muy fuerte, pero es verdad que está muy  
678 bueno.
- 679 P3: A mí también me parece que sobre todo para la gente que le gusta esta bueno. Y a ver una  
680 vez o de vez en cuando, a mí que no me gusta mucho el café así fuerte...pero si, si  
681 normalmente sí que te quedas satisfecho.
- 682 P4: Si. Los sabores son muy intensos. La verdad es que es un café intenso, o sea tienes sus  
683 sabores como tienen que ser. Pero te digo que no es un café de tomártelo todas las mañanas.
- 684 P5: Pues yo pienso que sí. Que es un café de tomártelo todas las mañanas, solo por la mañana,  
685 porque si te tomas solo por la mañana y no te tomas café todo el día, yo creo que vale la pena.  
686 O sea, yo satisfecha estoy.
- 687 P4: A la gente que le guste el café de dos cucharadas.
- 688 P5: Hay gente que les gusta así. Hay gente que se toma 5-6 cafés al día. Esos no, vamos...Pero  
689 yo que no soy de tomar tantos cafés y solo tomo 2 cafés por la mañana, que me hace falta, o  
690 sea sino tomo café estoy enferma (risas)...o sea no lo veo yo...o sea es muy bueno y si te tomas  
691 poco pues sí.
- 692 P6: Pues yo lo mismo. Yo lo que he dicho antes, lo he probado sí que es muy bueno, la verdad  
693 que es muy bueno, lo que pasa es que para mí como no me gusta el café fuerte, es muy fuerte  
694 y como no sacan café con leche...
- 695 P5: Te calientas la leche.
- 696 P6: No me gusta calentarme la leche. Es muy incómodo. Así me hago yo un café en la taza y  
697 encima del fuego y le hecho leche y ya está. A parte que le cambia el sabor. El sabor es muy  
698 bueno. Si quieres tomarte un café solo, si es verdad que es muy bueno y te deja un buen sabor  
699 de boca, pero a los que son cafeteros y les gusta el café.
- 700 P4: Opino lo mismo.
- 701 **¿Pensáis seguir consumiendo productos de la marca Nespresso?**
- 702 P1: Yo sí que me pasaría a Nespresso en algún momento. Supongo que me pasare, pero ahora  
703 mismo me quedo con lo que tengo.
- 704 P2: Yo lo mismo. De momento estoy muy contenta. Si se me estropea la máquina, la verdad  
705 que no lo he pensado, estoy muy contenta con Dolce Gusto, pero no se...tendría que  
706 meditarlo.
- 707 P3: Pues yo por ejemplo tuve un break cuando se nos rompió la primera máquina de Dolce  
708 Gusto y hasta que pusimos la segunda, y en esos momentos es que no se me ocurrió coger  
709 Nespresso porque es que a mí la comodidad de bajar al Mercadona y tenerlos...las capsulas, es  
710 que no me lo quita nadie. Que tener que ir al centro, que no puedes ni aparcar, ni nada. Yo me  
711 quedo con el que está debajo de casa.
- 712 P4: Si, a mí siempre que me surja, volveré a tomar Nespresso y no habrá ningún problema. Es  
713 un café que agrada.
- 714 P5: Pues yo si se me estropea la máquina, me comprare Nespresso y lo tomo con mucho gusto.

715 P6: Pues yo si tuviera 20 años menos a lo mejor sí, pero el corazón ahora no me lo permite. Yo  
716 sigo con...a piñón fijo porque para mí es muy fuerte eso. Tengo que hacerlo más largo.

717 **Vale. Pues muchas gracias por vuestra colaboración y espero que habéis pasado un rato**  
718 **agradable.**