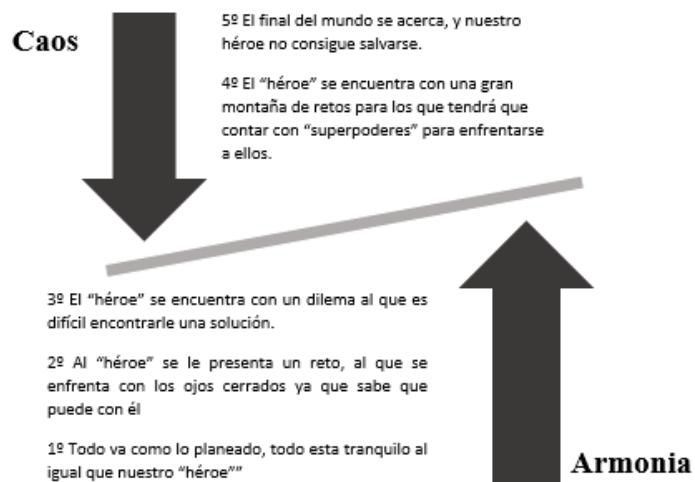


## ANEXOS

### ANEXOS I: TABLAS Y GRÁFICOS

**Gráfico 1: Evolución del conflicto en Storytelling (Elaboración propia)**



**Fuente** (Fog, Budzt, Munch, & Blanchette, 2010).

**Tabla 7: Descriptivos y ANOVA del grado de influencia de la publicidad.**

Escenario	Influencia de la publicidad			ANOVA		
	Media	DT	Media cuadrática	F	p	
Escenario 1	5,70	2,548				
Escenario 2	5,65	2,700				
Escenario 3	5,76	2,530				
Escenario 4	6,37	2,072				
			4,240	,694	,557	

**Tabla 8: Descriptivos y ANOVA de la credibilidad del experimento.**

		Credibilidad del experimento			
Escenario	Media	DT	ANOVA		
			Media cuadrática	F	p
Escenario 1	6,70	1,431	12,935	6,697	,000
Escenario 2	7,32	1,292			
Escenario 3	6,66	1,361			
Escenario 4	7,89	1,467			

**Tabla 9: Descriptivos variables dependientes por final de historia**

		Estadísticos descriptivos			
Variables dependientes	Manipulation Ckeck	N	Media	DT.	Error
Intención de compra	Final alegre	75	5,0978	2,851	,329
	Final triste	75	4,0667	3,025	,349
Actitud	Final alegre	75	7,0767	2,735	,316
	Final triste	75	4,3933	2,612	,302
Recomendación	Final alegre	75	6,3556	2,338	,270
	Final triste	75	5,2933	2,691	,311
Credibilidad	Final alegre	75	6,5822	3,027	,350
	Final triste	75	4,9644	2,813	,325
Engagement	Final alegre	75	4,8667	2,711	,313
	Final triste	75	3,7167	2,934	,339
Imagen de marca	Final alegre	75	6,4567	2,738	,316
	Final triste	75	5,0767	3,091	,357

## **ANEXO II: ESCENARIOS Y CUESTIONARIO**

### **ESCENARIOS PLANTEADOS PARA CADA CUESTIONARIO**

**A continuación, le vamos a mostrar un texto que describe un anuncio que una conocida marca de refresco quiere realizar para comercializar un nuevo producto. Para ello ha realizado una campaña de comunicación adaptable a los distintos medios de comunicación: televisión, internet, radio y prensa escrita. La descripción de la campaña de comunicación es la siguiente:**

#### **Escenario 1 (Hombre joven y final triste)**

Manuel, de 25 años, trabaja en el taller de su barrio desde los 16 años, desde que se escapó de casa después de una fuerte discusión con su padre. Para él nunca había sido importante tener unos estudios ya que su único objetivo en la vida era él encontrar trabajo para poder vivir solo.

De repente un día, pasa por delante de una librería y después de quedarse mirando el escaparate decide entrar y tras hablar con la dueña, se dirige al pasillo de comprensión lectora.

Allí, comienza a buscar libros que le ayuden a volver a leer y estudiar, y aunque a su edad aprender a leer no había sido un objetivo, lo que vio en ese escaparate consiguió que Manuel se sintiera orgulloso y muy feliz y que su vida se pusiera patas arriba.

Al día siguiente, Manuel comienza con sus clases de lectura. Comienza con las vocales, continua con las consonantes, y así va repasando todas las letras del abecedario hasta conseguir reconocer el nombre de todos los objetos, animales y personas que le rodean en su día a día.

Manuel pasa todas las noches leyendo todo tipo de libros, tratando así de mejorar su capacidad de lectura y aumentando su conocimiento.

Con el sentimiento de haber aprendido a leer, comienza un nuevo libro. Sin embargo, en esta ocasión, este libro no está relacionado con ninguna lección de la escuela de lectura, sino que se trata de una novela en cuya contraportada aparece el autor del escaparate que días atrás observaba con admiración.

Tras terminar de leer la novela, Manuel mira el reloj del taller, se da cuenta que llega tarde a su cita y rápidamente se viste.

Mientras va caminando, su sonrisa de orgullo comienza a borrarse convirtiéndose en una expresión de preocupación y desconcierto. Manuel está reconsiderando si acudir o no a su cita. Tras un momento parado en la calle, Manuel decide deshacer sus pasos y volver a su casa. Ya de vuelta, entra en una cafetería, y tras sentarse en la barra y soltar un suspiro profundo, pide lo de siempre y el camarero le sirve un refresco.

Manuel deja el libro al lado de su asiento, donde se puede ver la foto y el nombre de Manuel Pérez, su padre, el autor de la novela. Manuel le explica al camarero que hace años que terminó la relación con su padre, con el que no se hablaba desde hace ya 10 años. Le cuenta que su padre fue el único que le animó a estudiar y era el único que mantuvo la fe en él, pero que ya era demasiado tarde para demostrarle todo lo que había conseguido y pedirle perdón por todos estos años separados.

## **Escenario 2 (Hombre joven y final feliz)**

Manuel, de 25 años, trabaja en el taller de su barrio desde los 16 años, desde que se escapó de casa después de una fuerte discusión con su padre. Para él nunca había sido importante tener unos estudios ya que su único objetivo en la vida era él encontrar trabajo para poder vivir solo

De repente un día, pasa por delante de una librería y después de quedarse mirando el escaparate decide entrar y tras hablar con la dueña, se dirige al pasillo de comprensión lectora.

Allí, comienza a buscar libros que le ayuden a volver a leer y estudiar, y aunque a su edad aprender a leer no había sido un objetivo, lo que vio en ese escaparate consiguió que Manuel se sintiera orgulloso y muy feliz y que su vida se pusiera patas arriba.

Al día siguiente, Manuel comienza con sus clases de lectura. Comienza con las vocales, continua con las consonantes, y así va repasando todas las letras del abecedario hasta conseguir reconocer el nombre de todos los objetos, animales y personas que le rodean en su día a día.

Manuel pasa todas las noches leyendo todo tipo de libros, tratando así de mejorar su capacidad de lectura y aumentando su conocimiento.

Con el sentimiento de haber aprendido a leer, comienza un nuevo libro. Sin embargo, en esta ocasión, este libro no está relacionado con ninguna lección de la escuela de lectura, sino que se trata de una novela en cuya contraportada aparece el autor del escaparate que días atrás observaba con admiración.

Tras terminar de leer la novela, Manuel mira el reloj del taller, se da cuenta que llega tarde a su cita y rápidamente se viste.

Mientras va caminando, Manuel no consigue borrar su sonrisa de orgullo de su cara. Tras llegar al lugar de la cita, Manuel se para en la puerta y coge aire con fuerza. Entra en el restaurante y con paso firme se dirige a un hombre que se encuentra de espaldas a él tomando un refresco.

Su sentimiento de orgullo aumenta conforme se acerca a él y con un golpe sobre la mesa deja la novela que ha terminado de leer. Manuel mira al hombre a los ojos y dice: ¡Papá, he leído tu libro!, su padre le mira con emoción y tras un largo abrazo le invita a un refresco.

### **Escenario 3 (Hombre mayor y final triste)**

Manuel, es un hombre de 80 años, que, a pesar de tener hijos y nietos, su relación con ellos hace años que terminó, tras su viudedad. Es un hombre de costumbres y todas las mañanas tras tomarse su café solo con una tostada de jamón, sale a pasear acompañado de su fiel amigo el bastón y su boina preferida.

De repente un día, pasa por delante de una librería y después de quedarse mirando el escaparate decide entrar y tras hablar con la dueña, se dirige al pasillo de comprensión lectora.

Allí, comienza a buscar libros que le ayuden a volver a leer y estudiar, y aunque a su edad aprender a leer no había sido un objetivo, lo que vio en ese escaparate consiguió que Manuel se sintiera orgulloso y muy feliz y que su vida se pusiera patas arriba.

Al día siguiente, Manuel comienza con sus clases de lectura. Comienza con las vocales, continua con las consonantes, y así va repasando todas las letras del abecedario hasta conseguir reconocer el nombre de todos los objetos, animales y personas que le rodean en su día a día.

Manuel pasa todas las noches leyendo todo tipo de libros, tratando así de mejorar su capacidad de lectura y aumentando su conocimiento.

Con el sentimiento de haber aprendido a leer, comienza un nuevo libro. Sin embargo, en esta ocasión, este libro no está relacionado con ninguna lección de la escuela de lectura, sino que se trata de una novela en cuya contraportada aparece el autor del escaparate que días atrás observaba con admiración.

Tras terminar de leer la novela, Manuel mira su reloj de bolsillo, se da cuenta que llega tarde a su cita y rápidamente se viste.

Mientras va caminando, su sonrisa de orgullo comienza a borrarse convirtiéndose en una expresión de preocupación y desconcierto. Manuel está reconsiderando si acudir o no a su cita. Tras un momento parado en la calle, Manuel decide deshacer sus pasos y volver a su casa. Ya de vuelta, entra en una cafetería y tras sentarse en la barra y soltar suspiro profundo, pide lo de siempre y el camarero le sirve un refresco. Manuel deja el libro al lado de su asiento, donde se puede ver la foto y el nombre de Manuel Pérez, su nieto, el autor de la novela. Manuel le explica al camarero que hace años que terminó la relación con su nieto, con el que no se hablaba desde hace ya 10 años. Le cuenta que su nieto fue el único que siempre le animaba volver a estudiar a pesar de su edad y era el único que mantuvo la fe en él, pero que ya era demasiado tarde para demostrarle todo lo que había conseguido y pedirle perdón por todos estos años separados.

#### **Escenario 4 (Hombre mayor y final feliz)**

Manuel, es un hombre de 80 años, que, a pesar de tener hijos y nietos, su relación con ellos hace años que terminó, tras su viudedad. Es un hombre de costumbres y todas las mañanas tras tomarse su café solo con una tostada de jamón, sale a pasear acompañado de su fiel amigo el bastón y su boina preferida.

De repente un día, pasa por delante de una librería y después de quedarse mirando el escaparate decide entrar y tras hablar con la dueña, se dirige al pasillo de comprensión lectora.

Allí, comienza a buscar libros que le ayuden a volver a leer y estudiar, y aunque a su edad aprender a leer no había sido un objetivo, lo que vio en ese escaparate consiguió que Manuel se sintiera orgulloso y muy feliz y que su vida se pusiera patas arriba.

Al día siguiente, Manuel comienza con sus clases de lectura. Comienza con las vocales, continua con las consonantes, y así va repasando todas las letras del abecedario hasta conseguir reconocer el nombre de todos los objetos, animales y personas que le rodean en su día a día.

Manuel pasa todas las noches leyendo todo tipo de libros, tratando así de mejorar su capacidad de lectura y aumentando su conocimiento.

Con el sentimiento de haber aprendido a leer, comienza un nuevo libro. Sin embargo, en esta ocasión, este libro no está relacionado con ninguna lección de la escuela de lectura, sino que se trata de una novela en cuya contraportada aparece el autor del escaparate que días atrás observaba con admiración.

Tras terminar de leer la novela, Manuel mira su reloj de bolsillo, se da cuenta que llega tarde a su cita y rápidamente se viste.

Mientras va caminando, él no consigue borrar su sonrisa de orgullo de su cara. Tras llegar al lugar de la cita, Manuel se para en la puerta y coge aire con fuerza. Entra en el restaurante y con paso firme se dirige a un hombre que se encuentra de espaldas a él tomando un refresco.

Su sentimiento de orgullo aumenta conforme se acerca a él y con un golpe sobre la mesa deja la novela que ha terminado de leer. Manuel mira al hombre a los ojos y dice: ¡Nieto, he leído tu libro!, su nieto le mira con emoción y tras un largo abrazo le invita a un refresco

## CUESTIONARIO

Buenos días/noches, con motivo de la realización del Trabajo de Fin de Grado de Marketing e Investigación de mercados de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza, me gustaría que me diera unos minutos de tu tiempo para contestar a una serie de preguntas. Los datos recogidos se estudiarán únicamente con fines estadísticos y de manera anónima. Muchas gracias de antemano por su participación.

**1. ¿Opina usted que la publicidad está muy presente en su día a día?**

- Sí
- No

**2. A continuación, voy a nombrarle una serie de medios de comunicación en los cuales usted puede encontrar publicidad. ¿Podría indicarme cuál/es ve o escucha habitualmente? Puede marcar más de una respuesta.**

- Prensa escrita
- Radio
- Internet
- Televisión

**3. Cuándo navega por internet y aparece publicidad en la pantalla, ¿qué hace habitualmente? Marque una respuesta.**

- Cierra la pestaña.
- Presta atención al anuncio.
- Clickea en el anuncio.
- Ignora la publicidad que le aparece en la pantalla.

**4. Cuándo usted escucha la radio y aparecen anuncios, ¿qué hace habitualmente?**

**Marque una respuesta.**

- Cambia de emisora.
- Presta atención al anuncio.
- Baja el volumen de la radio.
- Apaga la radio.

**5. Cuándo usted está viendo la televisión y aparecen anuncios ¿qué hace habitualmente? Marque una respuesta.**

- Cambia de canal.
- Presta atención al anuncio.
- Realiza otras actividades.
- Baja el volumen

**6. Valore del 0 al 10 el grado en el que cree usted que le influye la publicidad, siendo 0 que no le influye nada y 10 que le influye totalmente.**

Me influye totalmente

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Valore de a 10 las siguientes afirmaciones, siendo 0, totalmente en desacuerdo y 10, totalmente de acuerdo:**

	Muy triste										Muy alegre
<b>El desenlace de la historia descrita en el anuncio es ...</b>											

<b>En lo referente al protagonista del anuncio descrito, considero que...</b>	Totalmente en desacuerdo						Totalmente de acuerdo		
...soy una persona similar a él									
...esta persona podría tener gustos parecidos a los míos									
...esta persona podría tener valores similares a los míos									
...esta persona podría ser mi amigo o ser cercano a mí									
...yo podría pertenecer al mismo grupo de gente que él									

Si viera el anuncio que ha sido descrito en la realidad...	Totalmente en desacuerdo							Totalmente de acuerdo		
... es factible que comprara el refresco que se anuncia										
... existirían muchas probabilidades de que eligiera este refresco entre otros										
... elegiría este refresco cuando tuviera que tomar algo en un bar										

El anuncio descrito ...	Totalmente en desacuerdo							Totalmente de acuerdo		
Me ha gustado mucho										
Es convincente										
Es interesante										
Es positivo										

Si viera este anuncio en la realidad...	Totalmente en desacuerdo							Totalmente de acuerdo		
	Negativa							Positiva		
Hablaría de él a mis amigo/as y conocido/as										
Daría mi opinión sobre este anuncio a mis amigo/as y conocido/as										
Mi valoración del anuncio con mis amigo/as y conocido/as sería...										

El anuncio describió ...	Totalmente en desacuerdo							Totalmente de acuerdo						
... es creíble														
... es fiable														
... es verosímil														

Si viera el anuncio en la realidad	Totalmente en desacuerdo							Totalmente de acuerdo						
Hablaría de esta marca a otras personas														
Me gustaría conocer más acerca de esta marca														
Recomendaría a las personas de mi entorno que conocieran y consumieran esta marca.														
Me sentiría identificado con las personas que consumen esta marca														

La marca creadora del anuncio es...	Totalmente en desacuerdo							Totalmente de acuerdo						
Es realista														
Es actual														
Me inspira confianza														
Tengo una opinión favorable sobre ella														

Valora de 0 a 10 la credibilidad del estudio que ha sido descrito:	Poco creíble	Totalmente creíble							
La situación planteada en el estudio es									

**Edad (Rellenar con numero)**

**Sexo:**

Hombre       Mujer

**Muchas gracias por su participación.**

## CUESTIONARIO ONLINE

**TFG-2**

**Buenos días/noches, con motivo de la realización del Trabajo de Fin de Grado de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza, me gustaría que me diera unos minutos de su tiempo para contestar a una serie de preguntas. Los datos recogidos se estudiarán únicamente con fines estadísticos y de manera anónima. Muchas gracias de antemano por su participación.**

**SIGUIENTE**  Página 1 de 9

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

**TFG-2**

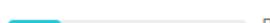
**\*Obligatorio**

**¿Opina usted que la publicidad está muy presente en su día a día? \***

Sí  
 No

Valore del 0 al 10 el grado en el que cree usted que le influye la publicidad, siendo 0 que no le influye nada y 10 que le influye totalmente. \*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**ATRÁS** **SIGUIENTE**  Página 2 de 9

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

## TFG-2

\*Obligatorio

### Medios de comunicación

Voy a nombrarle una serie de medios de comunicación en los cuales usted puede encontrar publicidad. ¿Podría indicarme cuál/es ve o escucha habitualmente? Puede marcar más de una respuesta.\*

- Prensa escrita
- Radio
- Internet
- Televisión

Cuando navega por internet y aparece publicidad en la pantalla, ¿qué hace habitualmente? Marque una respuesta.\*

- Cierra la pestaña
- Presta atención al anuncio
- Clickea el anuncio
- Ignora la publicidad que le aparece en la pantalla

Cuando usted escucha la radio y aparecen anuncios, ¿qué hace habitualmente? Marque una respuesta\*

- Cambia de emisora
- Presta atención al anuncio
- Baja el volumen de la radio
- Apaga la radio

Cuando usted esta viendo la televisión y aparecen anuncios, ¿qué hace habitualmente? Marque una respuesta\*

- Cambia de canal
- Presta atención al anuncio
- Realiza otras actividades
- Baja el volumen

ATRÁS

SIGUIENTE

Página 3 de 9

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

## TFG-2

**A continuación, voy a mostrarle un texto escrito, el cuál describe un anuncio que, una conocida marca de refresco ,quiere realizar para comercializar un nuevo producto. Para ello ha realizado una campaña de comunicación adaptable a los distintos medios de comunicación: televisión, internet, radio y prensa escrita. La descripción de la campaña de comunicación es la siguiente:**

Manuel, de 25 años, trabaja en el taller de su barrio desde los 16 años, desde que se escapó de casa después de una fuerte discusión con su padre. Para él nunca había sido importante tener unos estudios ya que su único objetivo en la vida era él encontrar trabajo para poder vivir solo.

De repente un día, pasa por delante de una librería y después de quedarse mirando el escaparate decide entrar y tras hablar con la dueña, se dirige al pasillo de comprensión lectora.

Allí, comienza a buscar libros que le ayuden a volver a leer y estudiar, y aunque a su edad aprender a leer no había sido un objetivo, lo que vio en ese escaparate consiguió que Manuel se sintiera orgulloso y muy feliz y que su vida se pusiera patas arriba.

Al día siguiente, Manuel comienza con sus clases de lectura. Comienza con las vocales, continua con las consonantes, y así va repasando todas las letras del abecedario hasta conseguir reconocer el nombre de todos los objetos, animales y personas que le rodean en su día a día.

Manuel pasa todas las noches leyendo todo tipo de libros, tratando así de mejorar su capacidad de lectura y aumentando su conocimiento.

Con el sentimiento de haber aprendido a leer, comienza un nuevo libro. Sin embargo, en esta ocasión, este libro no está relacionado con ninguna lección de la escuela de lectura, sino que se trata de una novela en cuya contraportada aparece el autor del escaparate que días atrás observaba con admiración.

Tras terminar de leer la novela, Manuel mira el reloj del taller, se da cuenta que llega tarde a su cita y rápidamente se viste.

Mientras va caminando, Manuel no consigue borrar su sonrisa de orgullo de su cara. Tras llegar al lugar de la cita, Manuel se para en la puerta y coge aire con fuerza. Entra en el restaurante y con paso firme se dirige a un hombre que se encuentra de espaldas a él tomando un refresco.

Su sentimiento de orgullo aumenta conforme se acerca a él y con un golpe sobre la mesa deja la novela que ha terminado de leer. Manuel mira al hombre a los ojos y dice: ¡Papá, he leído tu libro!, su padre le mira con emoción y tras un largo abrazo le invita a un refresco.

ATRÁS

SIGUIENTE

Página 4 de 9

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

## TFG-2

\*Obligatorio

**El desenlace de la historia descrita en el anuncio es ...**

\*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy triste

Muy alegre

**Valore de 0 a 10 las siguientes afirmaciones, (siendo 0, totalmente en desacuerdo y 10, totalmente de acuerdo):**

En lo referente al protagonista del anuncio descrito, considero que ... \*

2 3 4 5 6 7 8 9 10

...soy una persona similar a él

...esta persona podría tener gustos parecidos a los míos

..esta persona podría tener valores similares a los míos

...esta persona podría ser mi amigo o ser cercano a mí

...yo podría pertenecer al mismo grupo de gente que él



ATRÁS

SIGUIENTE

Página 5 de 9

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

## TFG-2

\*Obligatorio

Voy a nombrarle una serie de afirmaciones sobre el producto, el anuncio y la marca creadora del mismo, por favor valore del 0 a las 10 , su grado de acuerdo o desacuerdo con las mismas, (siendo 0, totalmente desacuerdo y 10, totalmente de acuerdo):

Si viera el anuncio ,que ha sido descrito, en la realidad... \*

3    4    5    6    7    8    9    10

... es factible que comprara el refresco que se anuncia	<input type="radio"/>								
... existirían muchas probabilidades de que eligiera este refresco entre otros	<input type="radio"/>								
... elegiría este refresco cuando tuviera que tomar algo en un bar	<input type="radio"/>								
...hablaría de él a mis amigo/as y conocido/as	<input type="radio"/>								
...daría mi opinión sobre este anuncio a mis amigo/as y conocido/as	<input type="radio"/>								
...hablaría de esta marca a otras personas	<input type="radio"/>								
...me gustaría conocer más acerca de esta marca	<input type="radio"/>								
...recomendaría a las personas de mi entorno que conocieran y consumieran esta marca.	<input type="radio"/>								
...me sentiría identificado con las personas que consumen esta marca	<input type="radio"/>								

Mi valoración del anuncio a mis amigos/as y conocidos/as sería... \*

0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

Muy negativa          Muy positiva

ATRÁS

SIGUIENTE

Página 6 de 9

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

## TFG-2

\*Obligatorio

Valore de 0 a 10 las siguientes afirmaciones, (siendo 0, totalmente en desacuerdo y 10, totalmente de acuerdo):

El anuncio descrito... \*

2    3    4    5    6    7    8    9    10

...me ha gustado mucho	<input type="radio"/>								
...es convincente	<input type="radio"/>								
... es interesante	<input type="radio"/>								
... es positivo	<input type="radio"/>								
... es creíble	<input type="radio"/>								
...es fiable	<input type="radio"/>								
...es verosímil	<input type="radio"/>								

La marca creadora del anuncio es... \*

2    3    4    5    6    7    8    9    10

...realista	<input type="radio"/>								
...actual	<input type="radio"/>								
...me inspira confianza	<input type="radio"/>								
tengo una opinión favorable sobre ella	<input type="radio"/>								

ATRÁS

SIGUIENTE

Página 7 de 9

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

## TFG-2

\*Obligatorio

**Valora de 0 a 10 la credibilidad del estudio que ha sido descrito (siendo 0, nada creíble y 10, totalmente creíble):**

La situación planteada en el estudio es ... \*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada creíble

Totalmente  
creíble

ATRÁS

SIGUIENTE

Página 8 de 9

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

## TFG-2

\*Obligatorio

Sexo \*

Hombre

Mujer

Edad \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

ATRÁS

ENVIAR

Página 9 de 9

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

