

ANEXO 1. FICHA DE OBSERVACIÓN.

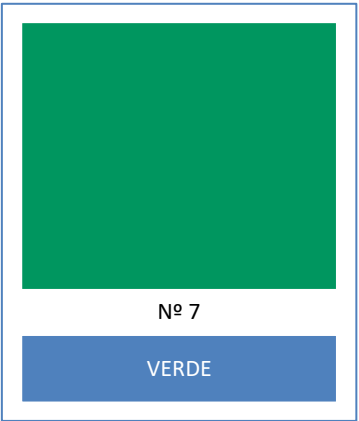
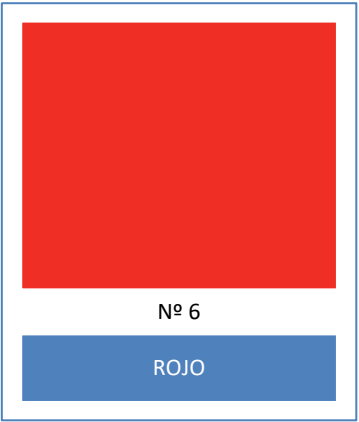
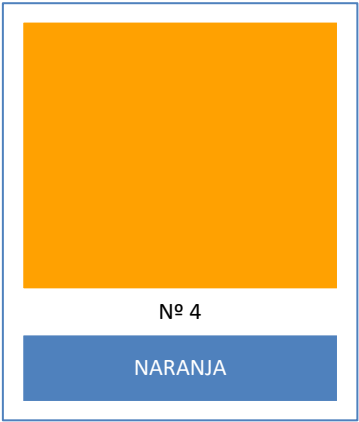
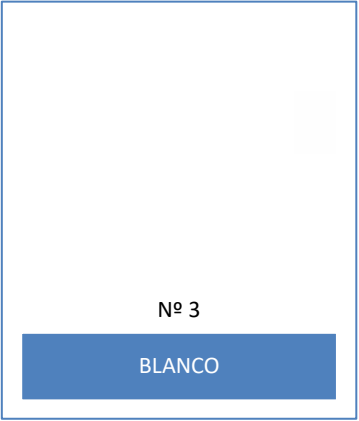
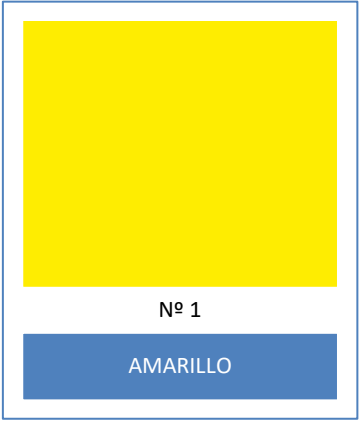
Supermercado:

Zona/Barrio:

1. ¿Cuál es el color principal del logo?
2. ¿Tiene colores secundarios? ¿Cuáles son?
3. ¿Qué es? *Logotipo (solo texto) / Isotipo (símbolo o dibujo) / Imagotipo (símbolo o dibujo con el texto) / Isologo (Fusionados e indivisibles)*
4. ¿Hay publicidad en la fachada con ofertas o similar? *Si / No*
5. ¿Cuál es el color de la fachada?
6. ¿Cómo de intensa es la iluminación? *Del 1 al 5 (Poco - Mucho)*
7. ¿Tienen alguna iluminación especial los productos? *Si / No* ¿Cuáles?
8. ¿De qué color son las paredes?
9. ¿Y los estantes de los productos?
10. ¿Los pasillos parecen ser estrechos o anchos? ¿Altos o bajos? *Anchos y altos / Anchos y bajos / Estrechos y altos / Estrechos y bajos*
11. ¿Da la sensación de que los productos están en orden, es decir, que no están amontonados o no hay cajas vacías, por ejemplo? *Si / No / Intermedio*
12. ¿Están divididas las secciones de alimentación por colores? *Si / No*
Relaciona las secciones con los colores.
13. ¿Cuál es la sensación de limpieza? *Del 1 al 5 (Mala – Buena)*
14. ¿Cuál es la sensación de seguridad general respecto al virus Covid-19? *Del 1 al 5 (Mala – Buena)*
15. ¿Está limpia de guantes usados y suciedad la entrada al local? *Si / No*
16. ¿Usan los EPIS de seguridad frente al covid-19 los empleados correctamente, tales como mascarillas, guantes, etc.? *Si / No*
17. ¿Están separadas la entrada de la salida para que las personas no se crucen?
Si / No
18. ¿Cuál es el color de la etiqueta con el precio de los productos?
19. ¿Y el color de la etiqueta de los que están en oferta los productos?
20. ¿Hay música ambiental? *Si / No* ¿De qué tipo? ¿Cómo es el volumen? ¿Y el tempo?
21. ¿Se escucha el ruido del exterior? *Si / No*
22. ¿Es molesto el ruido de ambiente generado en el interior de la tienda? *Si/No*

23. ¿Hay anuncios o boletines a través del altavoz de la tienda? *Si / No*
24. ¿Se escucha el jingle en el interior de los locales? *Si / No* ¿Cómo es?
25. ¿Cómo es la sensación de temperatura y humedad general de la tienda?
Del 1 al 5 (Mala – Buena)
26. Y por secciones, ¿hay alguna que destaque por su distinta temperatura y/o humedad?
27. ¿Se utiliza alguna nueva tecnología de interacción táctil?
28. ¿Existe algún aroma o ambientador en la tienda o en las secciones? *Olor natural / Olor artificial*
29. ¿Cuál es la intensidad del olor? *Alta / Normal / Baja*
30. ¿Es agradable el aroma general del supermercado? *Si / No*
31. ¿Existe mucha diferencia de olor entre secciones de la misma tienda, tales como pescadería, perfumería,...? *Si / No* ¿Que se destaca?
32. ¿Existe máquina de café/snacks para poder tomarlo antes o después de la compra en algún punto especial preparado para ello o *zona de descanso*?
Si / No
33. ¿Hay degustaciones de productos? *Si / No*

ANEXO 2. IMÁGENES DEL EXPERIMENTO



ANEXO 3. CANCIONES DEL EXPERIMENTO

Nº1: Canción de Jazz: Dave Brubeck – Take Five

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

Nº2: Canción de Barroca: Charpentier: Marche de Triomphe

https://www.youtube.com/watch?v=JO0pgWAr2_E&list=PL4faAMkK93o_nkDZcDE4alHOLwc0jDcbO&index=3

Nº3: Canción de Clásica: Dmitri Shostakovich – Waltz No. 2

<https://www.youtube.com/watch?v=phBThlPTBEg&list=RDQMNYTzO-J7VMs&index=6>

Nº4: Canción de Pop español: Leiva - Como Si Fuera a Morir Mañana

<https://www.youtube.com/watch?v=DMSTr9JOhBE&list=PLSYbV1H4VkCeCiimiKQ7VijAAHiDoEl34>

Nº5: Canción de Pop eletrolatino: Daddy Yankee – Limbo

<https://www.youtube.com/watch?v=6BTjG-dhf5s&list=PL6b0VnIF9wQq-olGiRAm2SWcURBBQcqYh&index=2>

Nº6: Canción de Heavy metal: Metallica-Master Of Puppets

<https://www.youtube.com/watch?v=xnKhsTXoKCI&list=PLhQCJTkrHOwSX8LUnIMgaTq3chPltiTut>

Nº7: Canción de Rock: Godsmack – Unforgettable

<https://www.youtube.com/watch?v=7Xs8BaXm784>

Nº8: Canción de Tecno: Boris Brejcha - Devil

https://www.youtube.com/watch?v=jWxGCjvFD_Q

ANEXO 4. SUPERMERCADOS OBSERVADOS EN LA INVESTIGACIÓN

- **Mercadona**
 - Calle Juan José Lorente
 - Avda. de Cataluña
 - Cc. Aragonia
 - Avda. de Madrid
 - Avda. de la Industria
- **Carrefour**
 - Cc. Augusta
 - Calle María Zambrano
- **Lidl**
 - Vía Hispanidad
 - Avda. Marqués de la Cadena
 - Calle Francia
- **Alcampo**
 - Avda. de Cataluña
 - Paseo de Fernando el Católico
 - Calle Mosén Andrés Vicente
 - Cc. Los Porches del Audiorama
 - Calle Miguel Asso
- **Eroski**
 - Calle del Coso
 - Avda. de Sta. Isabel
 - Calle de Reina Fabiola
 - Avda. Pablo Gargallo
- **Supercor**
 - Paseo de las Damas
 - Avda. de Gómez Laguna
- **Bonárea**
 - Plaza Serrano Bergés
 - Avda. de Gran Vía
 - Camino del Puente Virrey
 - Calle de Marcelino Unceta

- Día
 - Calle Emilio Castelar
 - Avda. Compromiso de Caspe
 - Calle Centro
 - Avda. La jota
- La Plaza (de Día)
 - Calle de Inocencio Ruiz Lasala
 - Paseo de Fernando el Católico
 - Calle la Vía
 - Calle Tarragona

ANEXO 5. RESPUESTAS DE LAS FICHAS DE OBSERVACIÓN.

1. ¿Cuál es el color principal del logo?

- Mercadona: Verde.
- Carrefour: Azul.
- Lidl: Amarillo.
- Alcampo: Rojo.
- Eroski: Rojo.
- Supercor: Rojo.
- Bonárea: Azul.
- Día: Rojo.
- La Plaza: Verde.

2. ¿Tiene colores secundarios? ¿Cuáles son?

- Mercadona: Naranja.
- Carrefour: Rojo.
- Lidl: Azul y Rojo.
- Alcampo: Verde.
- Eroski: Azul.
- Supercor: Blanco y Negro.
- Bonárea: Naranja.
- Día: Blanco.
- La Plaza: Rojo.

3. ¿Qué es? *Logotipo (solo texto) / Isotipo (símbolo o dibujo) / Imagotipo (símbolo o dibujo con el texto) / Isologo (Fusionados e indivisibles)*

- Mercadona: Imagotipo.
- Carrefour: Imagotipo.
- Lidl: Isologo.
- Alcampo: Isologo.
- Eroski: Imagotipo.
- Supercor: Logotipo.

- Bonárea: Isologo.
- Día: Imagotipo.
- La Plaza: Imagotipo.

4. ¿Hay publicidad en la fachada con ofertas o similar? Si / No

- Mercadona: No.
- Carrefour: No.
- Lidl: Si.
- Alcampo: En 3 tiendas “Si” y en 2 “No”.
- Eroski: En 2 tiendas “Si” y en 2 “No”.
- Supercor: No.
- Bonárea: No.
- Día: Si.
- La Plaza: Si.

5. ¿Cuál es el color de la fachada?

- Mercadona: En 4 tiendas Canela con Verde y Negro y 1 estaba en el interior de un C.Comercial.
- Carrefour: Dentro de C.Comercial.
- Lidl: Blanco y gris.
- Alcampo: Rojo.
- Eroski: 2 tiendas adoptan el color de la fachada del edificio, 1 Negro y 1 Rojo.
- Supercor: 1 tienda en el interior de C.C. y otra Negra.
- Bonárea: Blanco y Negro.
- Día: Blanco y Rojo.
- La Plaza: Blanco y Verde.

6. ¿Cómo de intensa es la iluminación? Del 1 al 5 (Poco - Mucho)

- Mercadona: 5/5.
- Carrefour: 3/5.

- Lidl: 5/5.
- Alcampo: 3,75/5.
- Eroski: 4,33/5.
- Supercor: 4/5.
- Bonárea: 4/5.
- Día: 4/5.
- La Plaza: 4/5.

7. ¿Tienen alguna iluminación especial los productos? *Si / No* ¿Cuáles?

Todos tenían iluminación especial en la fruta, panadería, pescadería y carnicería.

8. ¿De qué color son las paredes?

- Mercadona: Canela y Blanco.
- Carrefour: Blancas.
- Lidl: Negras.
- Alcampo: Blancas.
- Eroski: Negras y azules.
- Supercor: Blancas y Negras.
- Bonárea: Marrones y Naranja.
- Día: Blancas.
- La Plaza: Blancas.

9. ¿Y los estantes de los productos?

- Mercadona: Negro.
- Carrefour: Gris y Negro.
- Lidl: Gris.
- Alcampo: Blancas.
- Eroski: Blancas y Rojas.
- Supercor: Negro y Gris.
- Bonárea: Gris.

- Día: Blanco y Rojo.
- La Plaza: Blanco.

10. ¿Los pasillos parecen ser estrechos o anchos? ¿Altos o bajos? *Anchos y altos / Anchos y bajos / Estrechos y altos / Estrechos y bajos*

- Mercadona: Anchos y altos: 4 locales. Anchos y bajos: 1 local.
- Carrefour: Anchos y altos.
- Lidl: Anchos y altos.
- Alcampo: Anchos y altos: 3 locales. Anchos y bajos: 2 locales.
- Eroski: Amplios y bajos.
- Supercor: Amplios y bajos.
- Bonárea: Estrechos y bajos.
- Día: Estrechos y bajos.
- La Plaza: Anchos y altos: 1 local. Anchos y bajos: 3 locales.

11. ¿Da la sensación de que los productos están en orden, es decir, que no están amontonados o no hay cajas vacías, por ejemplo? *Si / No / Intermedio*

- Mercadona: Si.
- Carrefour: No.
- Lidl: No.
- Alcampo: Si.
- Eroski: Si.
- Supercor: Si.
- Bonárea: Intermedio.
- Día: Intermedio.
- La Plaza: Si.

12. ¿Están divididas las secciones de alimentación por colores? *Si / No*
Relaciona las secciones con los colores.

- Mercadona: No.
- Carrefour: No.
- Lidl: No.

- Alcampo: Si. Color de las letras de los carteles:: Azul-Pescado, Rojo-Carne, Verde-Verduras.
- Eroski: No.
- Supercor: No.
- Bonárea: Si. Color de los carteles: Azul-Pescado, Rojo-Carne, Verde-Verduras.
- Día: No.
- La Plaza: No.

13. ¿Cuál es la sensación de limpieza? Del 1 al 5 (Mala – Buena)

- Mercadona: 5/5.
- Carrefour: 5/5.
- Lidl: 5/5.
- Alcampo: 5/5.
- Eroski: 5/5.
- Supercor: 5/5.
- Bonárea: 5/5.
- Día: 5/5.
- La Plaza: 5/5.

14. ¿Cuál es la sensación de seguridad general respecto al virus Covid-19? Del 1 al 5 (Mala – Buena)

- Mercadona: 5/5.
- Carrefour: 5/5.
- Lidl: 5/5.
- Alcampo: 5/5.
- Eroski: 5/5.
- Supercor: 5/5.
- Bonárea: 5/5.
- Día: 5/5.
- La Plaza: 5/5.

15. ¿Está limpia de guantes usados y suciedad la entrada al local? Del 1 al 5

- Mercadona: 5/5.
- Carrefour: 5/5.
- Lidl: 5/5.
- Alcampo: 5/5.
- Eroski: 5/5.
- Supercor: 5/5.
- Bonárea: 5/5.
- Día: 5/5.
- La Plaza: 5/5.

16. ¿Usan los EPIS de seguridad frente al covid-19 los empleados correctamente, tales como mascarillas, guantes, etc.? Si / No

- Mercadona: Si.
- Carrefour: Si.
- Lidl: Si.
- Alcampo: Si.
- Eroski: Si.
- Supercor: Si.
- Bonárea: Si.
- Día: Si.
- La Plaza: Si.

17. ¿Están separadas la entrada de la salida para que las personas no se crucen? Si / No

- Mercadona: No.
- Carrefour: No.
- Lidl: No.
- Alcampo: No.
- Eroski: No.
- Supercor: 1 Si y 1 No.

- Bonárea: No.
- Día: No.
- La Plaza: No.

18. ¿Cuál es el color de la etiqueta con el precio de los productos?

- Mercadona: Naranja.
- Carrefour: Blanco.
- Lidl: Blanco.
- Alcampo: Blanco.
- Eroski: Blanco.
- Supercor: Blanco.
- Bonárea: Blanco.
- Día: Blanco.
- La Plaza: Blanco.

19. ¿Y el color de la etiqueta de los que están en oferta los productos?

- Mercadona: Amarillo.
- Carrefour: Amarillo.
- Lidl: Naranja.
- Alcampo: Rojo.
- Eroski: Amarillo.
- Supercor: Blanco con Azul o con Rojo.
- Bonárea: No se ven ofertas.
- Día: Naranja.
- La Plaza: Naranja o Rosa o Amarillo.

20. ¿Hay música ambiental? *Si / No* ¿De qué tipo? ¿Cómo es el volumen?

¿Y el tempo?

- Mercadona: Si. Relajada en inglés y en español. Bajo. Lento.
- Carrefour: Si. Relajada en inglés y en español. Bajo. Lento.

- Lidl: No.
- Alcampo: No.
- Eroski: Si. Relajada en inglés y en español. Bajo. Lento.
- Supercor: Si. Relajada en inglés y en español. Bajo. Lento.
- Bonárea: Si. Relajada en inglés y en español. Bajo. Lento.
- Día: Si. Relajada en inglés y en español. Bajo. Lento.
- La Plaza: Si. Relajada en inglés y en español. Bajo. Lento.

21. ¿Se escucha el ruido del exterior? *Si / No*

- Mercadona: No.
- Carrefour: No.
- Lidl: No.
- Alcampo: No.
- Eroski: No.
- Supercor: No.
- Bonárea: No.
- Día: No.
- La Plaza: No.

22. ¿Es molesto el ruido de ambiente generado en el interior de la tienda?

Si/No

- Mercadona: No.
- Carrefour: No.
- Lidl: No.
- Alcampo: No.
- Eroski: No.
- Supercor: No.
- Bonárea: No.
- Día: No.
- La Plaza: No.

23. ¿Hay anuncios o boletines a través del altavoz de la tienda? *Si / No*

- Mercadona: Si.
- Carrefour: Si.
- Lidl: Si.
- Alcampo: Si.
- Eroski: Si.
- Supercor: Si.
- Bonárea: Si.
- Día: Si.
- La Plaza Si.

24. ¿Se escucha el jingle en el interior de los locales? *Si / No* ¿Cómo es?

- Mercadona: Si. Repite dos veces el nombre del supermercado con una melodía.
- Carrefour: No.
- Lidl: No.
- Alcampo: No.
- Eroski: No.
- Supercor: No.
- Bonárea: No.
- Día: No.
- La Plaza: No.

25. ¿Cómo es la sensación de temperatura y humedad general de la tienda?

Del 1 al 5 (Mala – Buena)

- Mercadona: 4,8.
- Carrefour: 5.
- Lidl: 4,66.
- Alcampo: 4,25.
- Eroski: 4,75.
- Supercor: 3,5.
- Bonárea: 4.25.

- Día: 4.25.
- La Plaza: 4,75.

26. Y por secciones, ¿hay alguna que destaque por su distinta temperatura y/o humedad?

- Mercadona: En neveras más frío.
- Carrefour: En la sección de neveras ms frio.
- Lidl: Más fresco en secciones con neveras abiertas.
- Alcampo: Tiene puertas en los congeladores y cámaras frigoríficas, mejorando a temperatura en estas secciones.
- Eroski: En neveras más frío.
- Supercor: En neveras más frío.
- Bonárea: Parecida temperatura en todo el local al ser pequeño este.
- Día: Más fresco en secciones con neveras abiertas.
- La Plaza: Igual que Alcampo.

27. ¿Se utiliza alguna nueva tecnología de interacción táctil?

- Mercadona: No.
- Carrefour: No.
- Lidl: No.
- Alcampo: Autopago con pantalla táctil en un supermercado.
- Eroski: No.
- Supercor: No.
- Bonárea: No.
- Día: No.
- La Plaza: No.

28. ¿Existe algún aroma o ambientador en la tienda o en las secciones? *Olor natural / Olor artificial*

- Mercadona: Sin aroma específico en el supermercado. Aroma según secciones.
- Carrefour: Sin aroma específico en el supermercado. Aroma según secciones.
- Lidl: Sin aroma específico en el supermercado. Aroma según secciones.
- Alcampo: Sin aroma específico en el supermercado. Aroma según secciones.
- Eroski: Sin aroma específico en el supermercado. Aroma según secciones.
- Supercor: Sin aroma específico en el supermercado. Aroma según secciones.
- Bonárea: Sin aroma específico en el supermercado. Aroma según secciones.
- Día: Sin aroma específico en el supermercado. Aroma según secciones.
- La Plaza: Sin aroma específico en el supermercado. Aroma según secciones.

29. ¿Cuál es la intensidad del olor? *Alta / Normal / Baja*

- Mercadona: Normal.
- Carrefour: Normal.
- Lidl: Normal.
- Alcampo: Normal.
- Eroski: Normal.
- Supercor: Normal.
- Bonárea: Normal.
- Día: Normal.
- La Plaza: Normal.

30. ¿Es agradable el aroma general del supermercado? *Si / No*

- Mercadona: Si.
- Carrefour: Si.
- Lidl: Si.
- Alcampo: Si.
- Eroski: Si.
- Supercor: Si.
- Bonárea: Si.
- Día: Si.
- La Plaza: Si.

31. ¿Existe mucha diferencia de olor entre secciones de la misma tienda, tales como pescadería, perfumería,...? Si / No ¿Que se destaca?

- Mercadona: Si. Frutería, pescadería, panadería, hogar, cuidado personal.
- Carrefour: Si. Frutería, pescadería, panadería, comida para llevar, hogar.
- Lidl: Si. Frutería, panadería.
- Alcampo: Si. Frutería, pescadería.
- Eroski: Frutería, pescadería. panadería
- Supercor: Frutería, pescadería.
- Bonárea: No
- Día: En frutería.
- La Plaza: Frutería y pescadería.

32. ¿Existe máquina de café/snacks para poder tomarlo antes o después de la compra en algún punto especial preparado para ello o zona de descanso?

Si / No

- Mercadona: No
- Carrefour: No.
- Lidl: No.
- Alcampo: No.
- Eroski: En un supermercado sí.
- Supercor: No.
- Bonárea: No.
- Día: No.
- La Plaza: No.

33. ¿Hay degustaciones de productos? Si / No

- Mercadona: No.
- Carrefour: No.
- Lidl: No.

- Alcampo: No.
- Eroski: No.
- Supercor: No.
- Bonárea: No.
- Día: No.
- La Plaza: No.