

# Cómo crear encuestas online: herramientas y recomendaciones



Financiado por:



# Fernando de los Ríos



Licenciado en Periodismo y MBA especializado en marketing y reputación corporativa.

Co-fundador de Klimway, consultoría estratégica en proyectos de transformación digital.

Ayudo a organizaciones y profesionales a adaptarse al entorno digital para ser más productivos y eficientes.

 [linkedin.com/in/fernandodelosrios](https://www.linkedin.com/in/fernandodelosrios)

# Qué vamos a ver

1. Uso, ventajas e inconvenientes de las encuestas online
2. Recomendaciones para diseñar cuestionarios eficientes
3. Herramientas para gestionar encuestas online
4. Herramientas complementarias

# Uso de las encuestas online

- Desarrollar estudios de mercado.
- Mejorar el rendimiento de la empresa.
- Conocer el nivel de satisfacción del cliente.
- Obtener más información de tu público objetivo.
- Estudiar reacciones al lanzamiento de productos.
- Establecer relaciones más ágiles con stakeholders.

# Ventajas

- Ofrecen datos en tiempo real.
- Facilitan el analizar resultados.
- Aumentan el alcance poblacional.
- Resultan más cómodas de responder.
- Dan mayor fiabilidad ante temas sensibles.
- Ahorran costes frente a métodos tradicionales.
- Permiten mayor rapidez y agilidad en la gestión.

# Inconvenientes

- Pueden ir a parar a la carpeta de spam.
- Las respuestas abiertas pierden precisión.
- Requieren una base de datos bien depurada.
- Dificultan la comprensión de ciertas preguntas.
- Los problemas técnicos pueden afectar el acceso.
- Es complicado mantener el control sobre la muestra.

# Recomendaciones

1

Tómate tu tiempo para definir el perfil de público al que necesitas llegar con tu encuesta.

¡Es fundamental para los resultados!

# Recomendaciones

## 2

Evita diseñar encuestas excesivamente largas.

Pierdes control y las dejarán a la mitad.

¡Lo breve funciona mejor!



# Recomendaciones

## 3

Redacta preguntas directas y fáciles de comprender, evitando ambigüedades y dudas al receptor.

¡Las respuestas serán más sinceras!

# Recomendaciones

## 4

Elige el tipo de respuesta adecuado dependiendo de la pregunta que vayas a realizar en cada momento.

# Recomendaciones

## 5

Limita la inclusión de preguntas con respuesta de campo abierto a casos en los que sea absolutamente necesario.

# Recomendaciones

## 6

Pon las preguntas más importantes al inicio,  
ya que es aquí donde se suele  
prestar mayor atención.

# Recomendaciones

## 7

Incluye la solicitud de datos siempre al final de la encuesta para evitar abandonos (salvo criterios de exclusión).

# Recomendaciones

## 8

Agrupar las preguntas por temas relacionados para mantener una línea lógica y mejorar la respuesta de los usuarios.

# Recomendaciones

## 9

Personaliza el diseño del cuestionario siempre que te sea posible para reforzar tu imagen de marca.

# Recomendaciones

10

Ofrece algún incentivo para favorecer la participación, siempre que no dé lugar a resultados sesgados.



# Herramientas para encuestas

## PROS

- Completamente gratuita.
- Muy sencilla de utilizar.
- Buena integración.

## CONTRAS

- Personalización limitada.
- Falta de soporte técnico.
- Plantillas básicas y escasas.



Google Forms

# Herramientas para encuestas

## PROS

- Centro de soporte técnico.
- Miles de plantillas/preguntas.
- Compra y seguimiento de respuestas.

## CONTRAS

- Versión gratuita muy limitada.
- Ciertas opciones en planes de equipo (más caros).
- Editor potente pero complejo.



## Premier anual

99 €/mes

Facturación anual de 1.188 €

SUSCRÍBETE

- Cantidad ilimitada de encuestas
- Preguntas ilimitadas por encuesta
- 7,500 respuestas al mes\*
- Atención por correo electrónico en inglés 24/7 y por teléfono
- Atención por correo electrónico en español
- Tests con comentarios personalizados
- Logotipo, colores y URL de encuestas personalizados
- Exportación de datos (CSV, PDF, PPT, XLS)
- Lógica de exclusión, canalización de preguntas y respuestas
- Análisis de texto e importancia estadística
- Exportaciones avanzadas de datos (SPSS)
- Pruebas A/B, distribución aleatoria, cupos
- Variables personalizadas
- Aceptación de pagos
- Carga de archivos
- SurveyMonkey Industry Benchmarks
- Visualización de datos del mapa de clics
- Encuestas multilingües

## Avanzado anual

36 €/mes

Facturación anual de 432 €

SUSCRÍBETE

- Cantidad ilimitada de encuestas
- Preguntas ilimitadas por encuesta
- 5,000 respuestas al mes\*
- Atención rápida por correo electrónico en inglés 24/7
- Atención por correo electrónico en español
- Tests con comentarios personalizados
- Logotipo, colores y URL de encuestas personalizados
- Exportación de datos (CSV, PDF, PPT, XLS)
- Lógica de exclusión, canalización de preguntas y respuestas
- Análisis de texto e importancia estadística
- Exportaciones avanzadas de datos (SPSS)
- Pruebas A/B, distribución aleatoria, cupos
- Variables personalizadas
- Aceptación de pagos
- Carga de archivos
- SurveyMonkey Industry Benchmarks
- Encuestas multilingües

MEJOR OFERTA

## Estándar mensual

39 €/mes

SUSCRÍBETE

- Cantidad ilimitada de encuestas
- Preguntas ilimitadas por encuesta
- 1,000 respuestas al mes\*
- Atención por correo electrónico en inglés 24/7
- Atención por correo electrónico en español
- Tests con comentarios personalizados
- Logotipo, colores y URL de encuestas personalizados
- Exportación de datos (CSV, PDF, PPT, XLS)
- Solo lógica de exclusión
- Análisis de texto

# Herramientas para encuestas

## PROS

- Suscripción más económica.
- Editor limpio y sencillo.
- Tutoriales muy completos.



## CONTRAS

- Versión gratuita limitada.
- Centro de ayuda sin soporte gratuito.
- Menos plantillas que SurveyMonkey.

	Elite El Sistema ideal para profesionales	Business El mejor software para empresas	Personal La mejor solución para particulares
<b>Suscripción Anual</b> ¡Con un gran ahorro!	<b>€58,25</b> /mes <small>€89,90/mes</small> Ahorra un 35%	<b>€24,92</b> /mes <small>€49,90/mes</small> Ahorra un 50%	<b>€14,92</b> /mes <small>€19,90/mes</small> Ahorra un 25%
▼ <a href="#">Suscripción Mensual</a>	<a href="#">ELEGIR</a>	<a href="#">ELEGIR</a>	<a href="#">ELEGIR</a>
Número de encuestas <a href="#">?</a>	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Número de preguntas <a href="#">?</a>	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Límite de respuestas / mes <a href="#">?</a>	Sin límite	10 000	1 000
Invitaciones por e-mail / mes <a href="#">?</a>	500 000	10 000	0
Respuestas individuales a tu e-mail	●	●	
Tu logo en las encuestas <a href="#">?</a>	●	●	
URL de encuesta personalizada	●	●	
"Footer" de encuesta customizable <a href="#">?</a>	●	●	
Plantillas de encuestas profesionales <a href="#">?</a>	+1 000	100	100
Preguntas con Reglas Lógicas <a href="#">?</a>	●	●	●
Redirecciona a los encuestados a tu Web	●	●	
Segmentación y filtros de encargo	●	●	
Parámetros de URL personalizados <a href="#">?</a>	●		
Seguimiento de encuesta en Google Analytics <a href="#">?</a>	●		
Resumen de resultados <a href="#">?</a>	<a href="#">PDF</a> , <a href="#">DOCx</a> , <a href="#">PPTx</a>	<a href="#">PDF</a> , <a href="#">DOCx</a> , <a href="#">PPTx</a>	<a href="#">PDF</a>
Formatos de exportación <a href="#">?</a>	<a href="#">Excel (XLSx)</a> , <a href="#">CSV</a> , <a href="#">XML</a>	<a href="#">Excel (XLSx)</a> , <a href="#">CSV</a>	<a href="#">Excel (XLSx)</a>
Exportar respuestas a Google Sheets	●	●	●
Respaldo de almacenamiento en la nube (Dropbox, Google Drive, Microsoft OneDrive) <a href="#">?</a>	●		
Página web con resultados ( <a href="#">DEMO</a> )	●	●	
Apoyo prioritario	●		

# Otras herramientas útiles

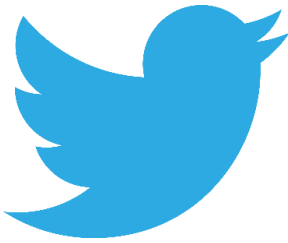
## Typeform

- Diseña cuestionarios visuales y atractivos.
- Ofrece plantillas, imágenes y hasta vídeos.
- Se conecta con multitud de plataformas.



- Plugin de encuestas para WordPress.
- Sistema de arrastrar y soltar.
- La versión de pago sincroniza con CRM.

# Otras herramientas útiles



- Pregunta con hasta cuatro respuestas.
- Pueden permanecer activas hasta 7 días.
- Segmentación a perfiles que sigues/menciones.



- Pregunta con hasta cuatro respuestas.
- Pueden permanecer activas hasta 14 días.
- Sin opciones de segmentación.

# Enlaces de interés

Formación y ayuda sobre Google Formularios  
<https://support.google.com/docs/topic/9055404>

Videotutorial sobre Google Formularios  
<https://www.youtube.com/watch?v=PrnH8qLuf1Y>

Centro de ayuda de Survio  
<https://www.survio.com/es/ayuda>

Videotutorial sobre Survio  
<https://www.youtube.com/watch?v=MsxjECQccok>

Centro de asistencia de SurveyMonkey  
<https://help.surveymonkey.com/?l=es>

Videotutorial sobre SurveyMonkey  
<https://www.youtube.com/watch?v=PK3REgiDHes>



Información y Consultas en  
[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)



/CEA.es



@CEA.es\_



/CEA.es



# Gracias

Coraboran:



Financiado por:

