

La respuesta es que sí, y lo sabes. Puede pasar que tú creas que la decoración de tu local es la caña, te has gastado dinero, le has dedicado tiempo, incluso le tienes hasta cierto cariño pero... ¿Y si a tus clientes no les gusta? Posiblemente escapen de tu local en cuanto puedan.

Por ejemplo, en mi último artículo [“Cómo realizar un buen Plan de Marketing \(III\). Plan de Acción y Control”](#) una de las acciones del plan de control era realizar una encuesta de satisfacción, ya que teníamos un objetivo de satisfacción.

[Conocer la opinión de tus clientes es fundamental para tu éxito empresarial #mkt](#)

[Click To Tweet](#)

Quiero que te quede claro que **conocer la opinión de tus clientes es fundamental**, quiero que te decidas a realizar una encuesta de satisfacción. Estoy seguro de que puedes hacerlo. Noto que **la fuerza es grande en ti, tú puedes.** 😊

Ahora te voy a explicar **pasito a pasito cómo hacer una encuesta de satisfacción** para que no te pierdas nada, para que mañana mismo empieces a conocer la opinión de tus clientes.

1. Conocer los objetivos de la encuesta de satisfacción.

Este punto estuve por no ponerlo, o ponerlo como número 0 pero al final decidí por ponerle el 1. Es muy importante que **antes de empezar a hacer nada, sepas qué quieres conseguir** con eso.

Vale, está claro que quieres conocer la opinión de tus consumidores pero, padawan, tienes que ser un poco más profundo y específico. ¿Quieres conocer los problemas que tienen al encontrar tu local? ¿Conocer sus productos favoritos? ¿Conocer los problemas en el proceso de compra online? ¿Conocer la opinión sobre la decoración? ¿Conocer qué promociones les gustan más?

[Conocer tus objetivos será fundamental para conseguir el éxito. #mkt](#)

[Click To Tweet](#)

Dependiendo de cuáles sean tus objetivos, la encuesta de satisfacción será de una manera u otra.

En el artículo [“Cómo realizar un buen Plan de Marketing \(II\). Objetivos y estrategias.”](#) Te explico la importancia de los objetivos. Muy importante.

2. Seleccionar la muestra (n) de la encuesta de satisfacción.

¿Qué es la muestra? La muestra es una **representación significativa de las características de una población**. En este caso, la población serían todos y cada uno de tus clientes y las muestras son los diferentes segmentos.

[Seleccionar una buena muestra es importante para el resultado de la encuesta. #mkt](#)

[Click To Tweet](#)

La muestra ha de seleccionarse de forma segmentada y aleatoria. Y cuantos más segmentos diferenciados tengamos, más efectiva será la encuesta.

3. Calcular el número de encuestas de satisfacción a realizar.

Ahora tendrás que saber **cuántas encuestas de satisfacción tienes que realizar**. Y no vale que hagas un cálculo “a ojo de buen cubero”, un cálculo por cierto muy español jaja. Así que ahora te voy a poner una fórmula estadística para que lo calcules como Dios manda, tranquilo que no es una fórmula chungueta de examen, es fácil.

n= Número de muestras

N= Tamaño de población

$$n = \frac{N}{[0'05^2 x (N - 1) + 1]}$$

Fórmula estadística para el cálculo de encuestas a realizar

4. Determinar las cuestiones de la encuesta de satisfacción.

Ahora es hora de **realizar las cuestiones y/o preguntas en tu encuesta de satisfacción**. Evidentemente tienes que hacer las cuestiones que sean referentes a tus objetivos. Si tienes objetivos para conocer los problemas dentro de una página web o local físico, no preguntes por los precios o promociones.

Existen **3 tipos de medidas**:

- **De valoración:** Evaluación de un producto o servicio (puntuar el acceso al local desde 1 “muy accesible” hasta 5 “muy inaccesible”).

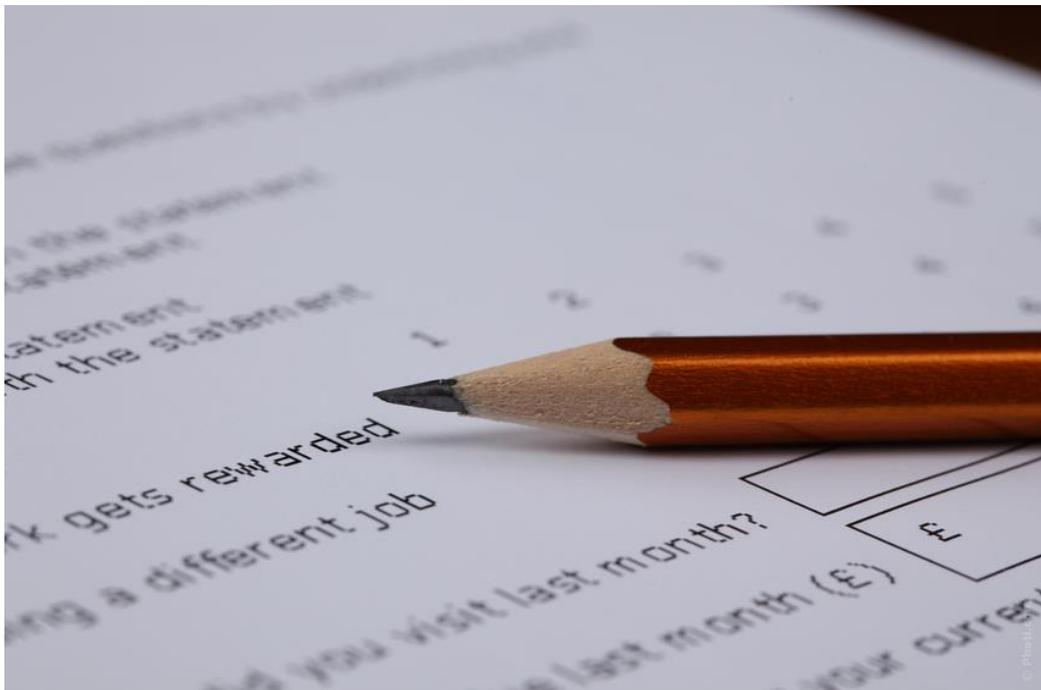
- **De expectativas:** Lo que el cliente espera del servicio (indicar dónde está el nivel ideal, esperado o inaceptable del tiempo de espera para sentarse a una mesa a comer).
- **De importancia:** Determinan la relevancia de determinados aspectos para el cliente (pedir que clasifique los conceptos por orden de importancia).

5. Preparar el cuestionario de satisfacción.

Ya sabemos el número de encuestas óptimo para que salg bien la cosa, ya tenemos las preguntas de la encuesta, y ahora **vamos a ordenarlas**. Sí, tienen que tener un orden, no debes poner las preguntas donde tú quieras porque sí jaja para que la encuesta tenga más éxito debes seguir unos pasos que te indico a continuación.

La estructura básica de la encuesta debería ser la siguiente:

1. Introducción (romper el hielo).
2. Preguntas sobre competidores.
3. Preguntas abiertas sobre productos o servicios.
4. Preguntas cerradas (importancia).
5. Preguntas cerradas (satisfacción y expectativas).
6. Pregunta abierta (tendencias futuras).
7. Pregunta abierta (propuesta de mejora).



Realiza la encuesta con una estructura sólida para conseguir el éxito

Esta es la estructura estándar digamos. Aunque está demostrado que es la más efectiva, y tú siempre eres libre de incluir preguntas o quitarlas, añadir puntos o quitarlos.

A tu gusto y a gusto del consumidor.

6. Garantizar la respuesta del cuestionario de satisfacción.

Aquí vas a tirar de creatividad padawan. Tienes que **realizar acciones para que la tasa de respuesta de la encuesta sea la más elevada** posible.

Algunas ideas para aumentar la tasa de respuesta pueden ser:

- Cartas de presentación explicando el motivo de la encuesta
- Carta recordatorio
- Incentivos por responder
- Encuesta con diseño atractivo
- Descuento por responder
- Participación en un sorteo

Éstas son sólo algunas ideas que yo tan amable y gratuitamente te he dado aquí, pero realmente puedes realizar cualquier acción para que tu encuesta sea realizada por el mayor número de personas posibles para alcanzar tus objetivos.

7. Análisis de datos de la encuesta de satisfacción.

Este paso parece un poco evidente pero realmente **es súper importante**. Tienes que **analizar los datos que has obtenido en tu encuesta**. Si no lo haces, todo el trabajazo que te has pegado antes no te habrá servido de nada y... Nadie quiere eso ¿Verdad?

Ahora toca conocer la opinión de tus clientes, a ver qué porcentaje opina qué cosa, a ver qué les gusta, a ver qué no les gusta, a ver con qué están contentos, a ver con qué están descontentos... ¿Qué curiosidad no? jaja



Debes analizar los resultados de la encuesta si quieres sacarle utilidad real.

Hay muchas herramientas en internet donde los resultados te los ofrece la misma herramienta, yo en la Universidad he utilizado el programa de IBM SPSS. No os lo recomiendo ya que es difícil de manejar y tan sólo se usa en el ámbito académico... ./

Aun así **te voy a recomendar 3 herramientas** las cuales creo que son buenas opciones **para realizar encuestas**. Todas tienen opciones gratuitas, unas más limitadas que otras, y opciones de pago. Mi recomendación es que si queréis probéis las gratis pero que realmente elijáis una opción de pago.

No puedo acabar este artículo sin mencionar el genial post de **José Gómez-Zorrilla Sanjuán** de laculturadelmarketing.com sobre [“Cómo hacer una encuesta de satisfacción”](#) el cual te aseguro que te gustará y hará que sepas más sobre el tema.

Herramientas para realizar encuestas de satisfacción.

Ahora te voy a indicar 3 buenas herramientas para la realización de encuestas de satisfacción. Y ya sí que no tendrás excusas para realizar encuestas de satisfacción para tu negocio padawan. Tienes los pasos y las herramientas a tu alcance, ya que yo te lo he facilitado. Así que ¡manos a la obra!

e-encuesta.

[e-encuesta](#) según PWC “e-encuesta es una herramienta ágil, amigable, rápida y confiable que se distingue por su presencia global y agilidad en respuesta, además de ofrecer precios competitivos”. Tiene muy buena pinta.

Aquí los precios.

BÁSICO GRATIS <small>Encuestas ilimitadas, PARA SIEMPRE</small>	PROFESIONAL 50€ <small>Una encuesta</small>	PREMIUM 150€ <small>Una encuesta</small>	MARCA BLANCA 250€ <small>Una encuesta</small>
Encuestas y preguntas ilimitadas	Todo el plan básico, más:	Todo el plan profesional, más:	Plan especial, libre de toda referencia a e-encuesta.com, incluso la URL del cuestionario.
Plantillas de cuestionarios	Respuestas ilimitadas	Lógica avanzada	Todo el plan premium, más:
Añada su logo	Formato a medida	Volcado de respuestas	Ocultar la marca e-encuesta
Hasta 100 respuestas/encuesta	Repositorio de imágenes	Importar campos y valores	Dominio personalizado
Resultados en tiempo real	Lógica condicional	Editor página de agradecimiento	Agente dedicado
Soporte por email	Gestor de correo con editor	Personalizar remitente	
Subscribirme	Descarga de datos a Excel	Envío con servidor propio	Contratar
	Soporte por teléfono	Descarga de gráficas Excel	
	Contratar	Soporte preferente	
		Contratar	

Bastante completo, y muy utilizado. Esta herramienta para realizar encuestas de satisfacción te puede resultar muy útil y por 50€ creo que está bastante bien.

Survey Monkey.

¿Un mono que realiza encuestas? Pues parece que sí. Y además parece que es hasta una máquina jaja [Survey Monkey](#) dice “Obtenga respuestas con la plataforma de encuestas líder a nivel mundial.” Parece una afirmación muy rotunda. A lo mejor es verdad. Clientes como Facebook, Siemens, Kraft o Samsung la usan...

Aquí los precios.

BASIC Gratis	PLUS 35 € por mes <small>AHORRE con un plan anual</small>	MÁS POPULAR GOLD 400 € por año	PLATINUM 900 € por año
Suscribirse ▶	Suscribirse ▶	Suscribirse ▶	Suscribirse ▶
10 preguntas	✓	Preguntas ilimitadas	✓
100 respuestas	1000 respuestas*	Respuestas ilimitadas	✓
Soporte por correo electrónico	✓	Prioridad de soporte por correo electrónico	✓
	✓	Logotipos, colores personalizados y más ⓘ	✓
	✓	Lógica de exclusión ⓘ	✓
	✓	Filtros y tabulaciones cruzadas ⓘ	✓
	✓	Descarga de datos e informes ⓘ	✓

Lista de precios Survey Monkey

También ofrecen unos servicios muy buenos a unos precios muy ajustados. Parece que te lo van a poner complicado padawan.

Survio.

Vamos con la última herramienta para realizar encuestas de satisfacción. [Survio](#) es “Software de encuestas Online para la realización de cuestionarios de satisfacción del cliente, opinión de empleados, investigación de mercados y mucho más.”

Esta herramienta tiene clientes como Ford, IBM, Disney, Fedex o Bosch... Poca broma.

Aquí los precios.

OPCIÓN Nº1

Planes Anuales
¡Con un gran ahorro!

	Elite El Sistema ideal para profesionales	Business El mejor software para empresas POPULAR	Personal La mejor solución para particulares
	€54,10/mes <small>€89,90/mes</small> Ahorra un 40%	€24,10/mes <small>€49,90/mes</small> Ahorra un 52%	€12,40/mes <small>€19,90/mes</small> Ahorra un 38%
Plan de Prepago Para un uso puntual	€89,90 Válido para 1 mes	€49,90 Válido para 1 mes	€19,90 Válido para 1 mes
<input checked="" type="checkbox"/> Cerrar		Comprar	
Número de encuestas	Sin límite	Sin límite	100
Número de preguntas	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Límite de respuestas / mes	Sin límite	10 000	1 000
Invitaciones por E-mail	500 000	10 000	0
Tu logo en las encuestas	●	●	
URL de encuesta personalizada	●	●	
"Footer" de encuesta customizable	●	●	
Plantillas de encuestas profesionales	1 000+	100	100

Tabla de precios de Survio.

Aunque en esta tabla de precios no aparezca, sí tienen una opción gratuita para todos aquellos que la quieran probar antes de gastarse dinero en un plan anual o mensual.

Conclusiones.

- Realizar una encuesta de satisfacción ya está al alcance de todos. Ya tienes los pasos a seguir, tienes la estructura de la encuesta y las herramientas para realizarla. ¿A qué esperas?
- Realizar una encuesta es de suma importancia para conocer la opinión de tus clientes sobre aspectos importantes de tu negocio.
- Realizar una encuesta de satisfacción es importante ya que se obtienen una cantidad importante de datos, los cuales utilizaremos para desarrollar estrategias de marketing.
- El empresario que no realice ninguna encuesta de satisfacción corre el riesgo de caer en la Miopía del Marketing. ¿No sabes qué es? Lee esto: ["Miopía del Marketing"](#)
- Muchos negocios cierran porque ellos creen que están haciendo bien las cosas pero realmente los clientes piensan diferente. Evita que te ocurra esto.

¡No dudes ni por un segundo ponerte en contacto conmigo! Si tienes una duda sobre el artículo, quieres comentarme cualquier tipo de cosa o quieres proponerme algo, pincha en el botón de aquí abajo y escíbeme tu consulta. A mí también me gusta estar en contacto contigo. Venga, ámate. 😊

Quiero poneme en
contacto contigo

Ha sido un honor estar en tu cabeza y escribir este post para explicarte cómo realizar una encuesta de satisfacción. **Te pido por favor que me dejes un comentario con tu opinión sobre el artículo y que lo compartas si crees que te ha parecido lo suficientemente interesante.**

¿Qué te ha parecido el artículo?

¿Has aprendido algo nuevo con el post sobre cómo realizar una encuesta de satisfacción?

¿Qué pasos añadirías?

¿Estarías planteándote realizar una encuesta de satisfacción?

¡Cuéntamelo todo! ¡Hasta pronto padawan!

