

## Tipos de preguntas para encuestas

Las preguntas de tu encuesta pueden recopilar las respuestas de los encuestados en un formato cerrado o abierto. También puedes usarlas para recopilar la retroalimentación de públicos variados, como tus clientes actuales y potenciales, compañeros de trabajo, amigos y familiares.

**Nota:** Una pregunta cerrada incluye una lista predefinida de opciones de respuesta, mientras que con una pregunta abierta se pide al encuestado que dé una respuesta con sus propias palabras.

### Preguntas de opción múltiple

Las preguntas de opción múltiple son el tipo de pregunta que más se usa en las encuestas. Estas permiten a los encuestados seleccionar una o más opciones de una lista de respuestas que tú defines. Son intuitivas, fáciles de usar de distintas formas, ayudan a generar datos fáciles de analizar y proporcionan opciones mutuamente excluyentes.

Ejemplos:

#### *De respuesta única*

10. ¿Qué probabilidades hay de que sigas haciendo negocios con nosotros en el futuro?

- Muy probable
- Muy probable
- Más o menos probable
- No muy probable
- Nada probable

## De respuesta múltiple

12. Selecciona el(los) motivo(s) que hicieron que reprobaste la(s) asignatura(s) que solicitas cursar en el CRAE. Puede ser más de una opción. \*

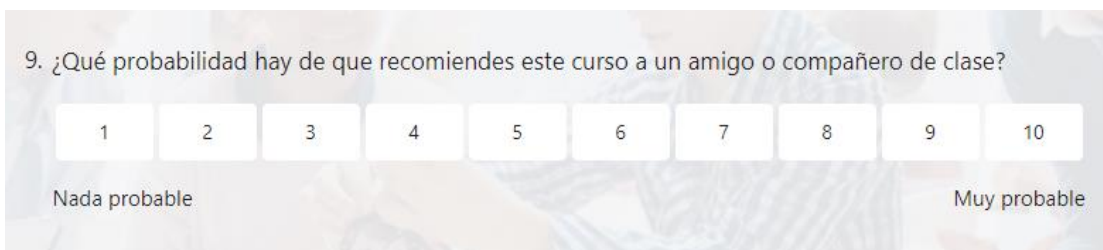
- Muchas faltas injustificadas
- No entrar a las clases
- No hacer o entregar tareas/trabajos
- No participar ni hacer nada en clases
- No estudiar para los exámenes

## Escalas de valoración

En las preguntas con escala de valoración (a veces denominadas preguntas ordinales) se muestra una escala de opciones de respuesta en un rango (de 0 a 100, de 1 a 10, etc.). Los encuestados deben seleccionar el número que representa con más precisión su respuesta.

Las preguntas de **Net Promoter® Score** son un buen ejemplo de preguntas con escala de valoración. Utilizan una escala para medir la probabilidad de que los clientes recomienden tu producto o servicio.

### Ejemplo



9. ¿Qué probabilidad hay de que recomiendes este curso a un amigo o compañero de clase?

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

Nada probable Muy probable

## Escalas Likert

Es muy probable que ya hayas visto este tipo de pregunta antes. Las preguntas con escala Likert son las preguntas del tipo “estás de acuerdo o en desacuerdo” que suelen aparecer en las encuestas y que se utilizan para evaluar las opiniones y los sentimientos de los encuestados.

Las preguntas con escala Likert brindan a los encuestados un rango de opciones; por ejemplo, comienzan en “nada probable” y van progresando hasta “altamente probable”. Por eso son muy útiles para comprender opiniones específicas. Por ejemplo, las preguntas de las encuestas para empleados suelen utilizar una escala Likert para medir sus opiniones o actitudes sobre diversos temas

Una serie de preguntas con escala Likert o escala de valoración funciona bien como preguntas de matriz. Las preguntas de matriz pueden simplificar mucho el contenido, pero es importante utilizarlas con cuidado. Las matrices muy grandes, como la que se muestra a continuación, pueden ser confusas y difíciles de contestar en dispositivos móviles.

### 3. ¿Qué tan satisfecho/a o insatisfecho/a te sientes con lo siguiente?

|   | Muy satisfecho/a      | Satisfecho/a          | Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a | Insatisfecho/a        | Muy insatisfecho/a    |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| La interacción con el personal de ventas  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tu experiencia con el registro            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La organización de la tienda              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La espera del probador                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Los productos que se ofrecen en la tienda | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| El precio de los productos                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Las tallas disponibles en la tienda       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Esta otra sería más adecuada

#### 4. Del desempeño del instructor \*

|   | Excelente             | Bueno                 | Regular               | Malo                  |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Organización de su trabajo  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Claridad al exponer   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Respeto a los participantes   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Promoción de la participación de los participantes durante el curso | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Preguntas dicotómicas

Las preguntas dicotómicas son aquellas que solo presentan dos opciones posibles. ¿Cuál es la finalidad de una pregunta dicotómica? Dividir a los encuestados en dos grupos según sus opiniones, experiencias o cualidades. Un ejemplo de una pregunta dicotómica sería la siguiente:

14. ¿Cuentas con computadora y/o teléfono inteligente con acceso a internet en casa y/o paquete de datos? \*

Si

No

## Preguntas de ranking

Una pregunta de ranking pide a los encuestados que ordenen las opciones de respuesta según sus preferencias. Esto no solo te permite comprender cómo se sienten acerca de cada opción de respuesta, sino que también te ayuda a conocer la popularidad relativa de cada una.

7. En términos generales, ¿qué calificación le daría a este curso? \*



## Preguntas demográficas

Utiliza preguntas sobre aspectos demográficos si te interesa recopilar información acerca del entorno o el nivel de ingresos de los encuestados. Las preguntas demográficas clásicas se usan para solicitar información como la edad, el sexo y la ocupación. Incluso pueden usarse para preguntar el estado civil de los encuestados.

Ejemplo:

Información demográfica

13. ¿Cuántos años tienes?

Entre 18 y 25

Entre 26 y 35

Entre 36 y 45

> 45

## Preguntas abiertas

Las preguntas abiertas en una encuesta requieren que los encuestados escriban sus respuestas en un cuadro para comentarios y no brindan opciones específicas de respuesta preestablecidas. Las respuestas se pueden visualizar después de forma individual o con las herramientas de análisis de texto. Permitir que tus encuestados brinden comentarios con sus propias palabras podría ayudarte a descubrir oportunidades que de otro modo hubieras pasado por alto.

**Consejo profesional:** Combina preguntas cerradas con preguntas abiertas para comprender y procesar mejor tus datos cuantitativos.

Ejemplo:

4. ¿Qué tema de ésta sesión consideras que necesitas reforzar? \*

Escribe tu respuesta

### Fuentes:

- Tipos de preguntas de encuesta: ejemplos | SurveyMonkey  
<https://es.surveymonkey.com/mp/survey-question-types/>
- ¿Qué son las preguntas dicotómicas? | SurveyMonkey  
<https://es.surveymonkey.com/mp/que-son-las-preguntas-dicotomicas/>