

# [Tutorial Google Forms] Cómo crear un formulario de Google en 9 pasos

junio 20, 2021 por Llorenç Palomas

## ¿Te gustaría saber qué piensan sobre ti tus clientes?

Así podrías saber si les gusta el nuevo diseño de tu e-commerce, cuáles son los artículos de tu tienda que mejor valoran o si tendrá aceptación esa nueva línea de productos que quieres incluir.

La forma más sencilla de despejar estas incógnitas es simplemente preguntar: **si no sabes qué piensan tus clientes estás dejando pasar la oportunidad de mejorar.**

Google te ofrece una herramienta gratuita muy útil para recopilar esta información: **los formularios de Google Forms.**

Con estos formularios puedes:

- Encuestar a tus clientes sobre algún tema que te interese.
- Recoger datos de tus usuarios.
- Obtener *feedback* sobre algún producto o servicio.
- Organizar un evento y gestionar las inscripciones, etc.

## Alternativa a Google Forms: [Jotform](#)

Aunque ten en cuenta que si utilizas este tipo de herramientas **para hacer cuestionarios profesionales o con cierta recurrencia, es posible que sea mejor recurrir a una herramienta de pago.** En mi caso **suelo usar la de Jotform.**

Pero volvamos a **Google Forms**: Una herramienta muy valiosa que tienes que conocer y utilizar. Por eso, en este post, voy a explicarte cómo hacerlo.

Vamos allá.



Contenido del artículo [\[Mostrar\]](#)

## Qué es Google Forms y cómo te ayudará a comunicarte con los clientes de tu e-commerce

Google Forms es una herramienta gratuita de Google que sirve para crear encuestas, formularios y recopilar información de forma sencilla y eficiente.

¿Por qué es tan interesante? Por varias razones:

- **Su uso es sencillo e intuitivo:** con este tutorial enseguida estarás listo para empezar a elaborar cuestionarios.
- **Facilita la gestión de la información:** los datos se recogen en un excel. También permite elaborar gráficos con las respuestas.
- **No resulta invasivo:** el usuario puede responder cuando quiera o no responder. Y es anónimo.
- **Es personalizable:** puedes crear cuestionarios con tu imagen de marca para hacerlos más atractivos.

Venga que nos ponemos manos a la obra. 😊

## Como crear formularios con Google en 9 pasos

Antes de empezar tienes que tener una cuenta creada en Google. Es necesaria para poder acceder tanto a Gmail como a todas las herramientas de Google. [Si no la tienes empieza haciendo clic aquí.](#)

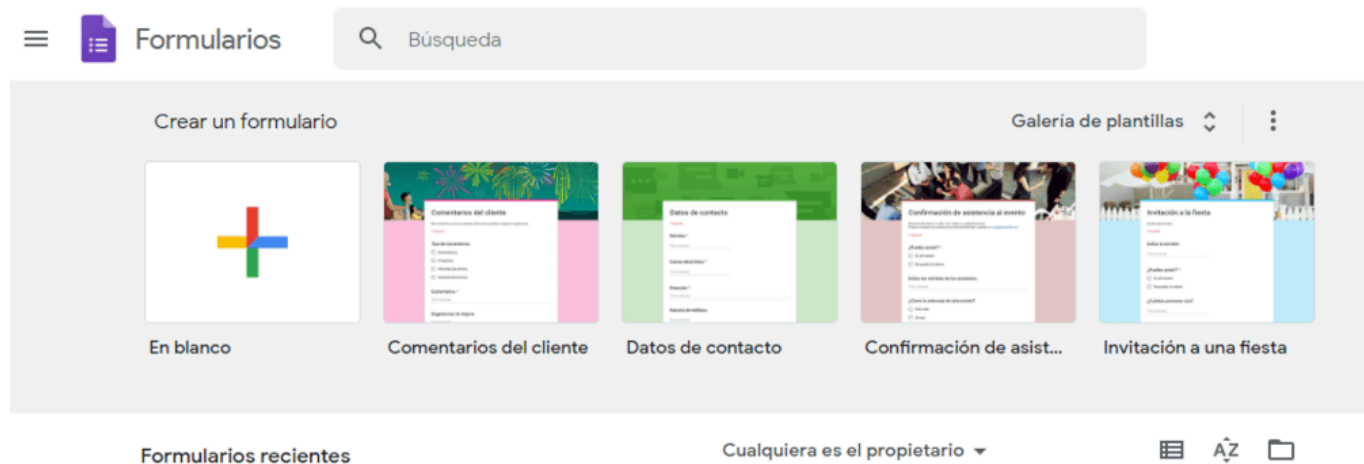
Con tu nueva cuenta ya puedes empezar a crear tus encuestas y formularios.

### 1. Accede a Google Forms y abre un formulario nuevo

Lo primero que tienes que hacer es abrir un formulario. Hay tres maneras de hacerlo:

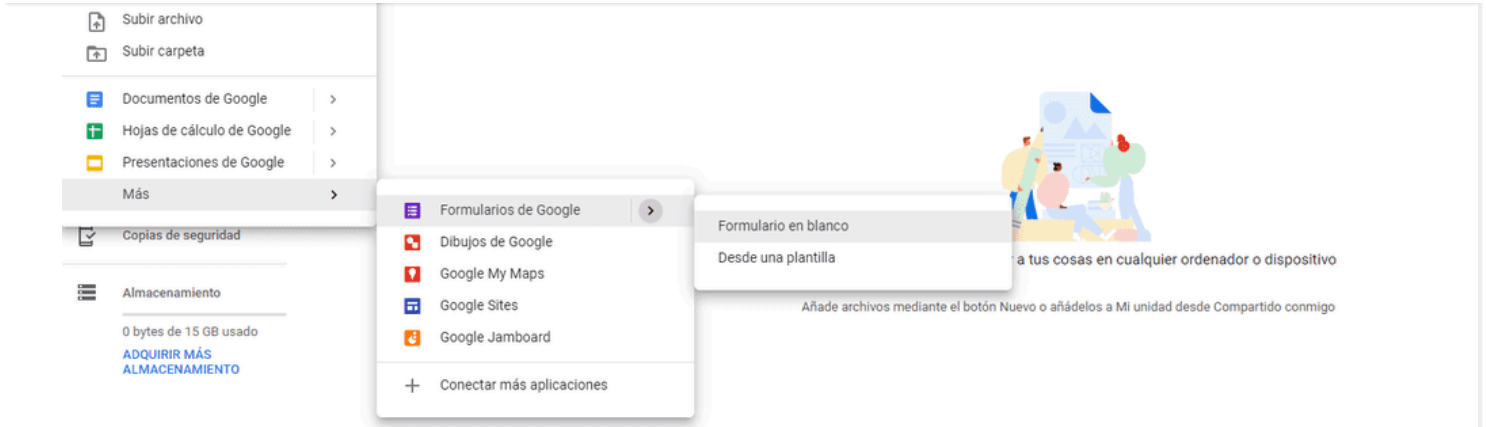
#### A. Desde Google Forms

Vas a [docs.google.com/forms](https://docs.google.com/forms) y haces clic en «crear un nuevo formulario». Puedes elegirlo en blanco o empezar desde una de las plantillas que te ofrece la herramienta.



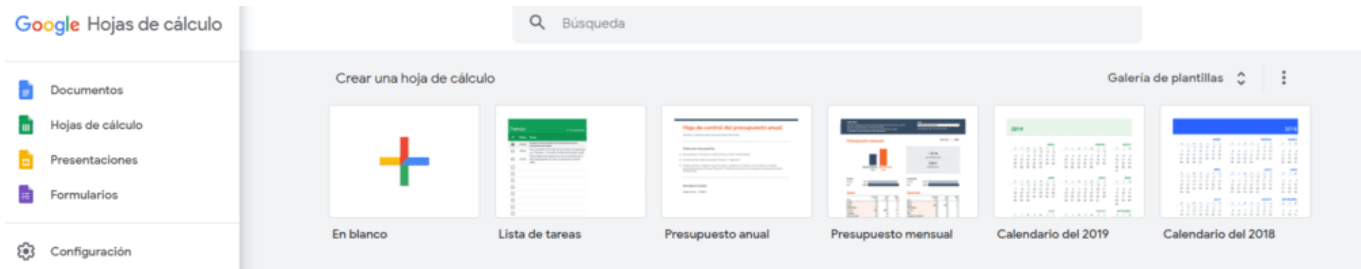
#### B. Desde Google Drive

En ese caso tienes que ir a [drive.google.com](https://drive.google.com). Buscar «Formularios de Google» y desplegar hasta que llegas a «Formulario en blanco»



C. Desde Google Hojas de Cálculo también puedes hacer un formulario de Google

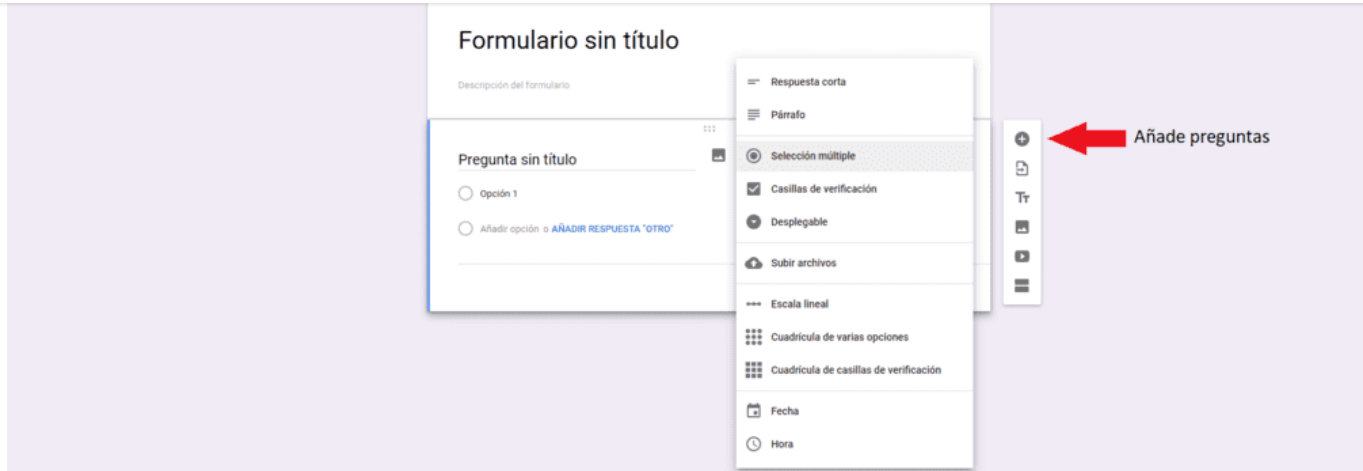
Pinchas primero en [sheets.google.com](https://sheets.google.com) y luego abres un documento «en blanco» para empezar a trabajar.



## 2. Elige bien las preguntas que vas a hacer con Google Forms

Con tu documento abierto, empieza tu formulario rellenando los campos que tienes a la vista para crear preguntas.

Tienes diferentes opciones en función del tipo de respuesta. Para verlo, vete al desplegable que hay a la derecha (y que te muestro en la imagen).



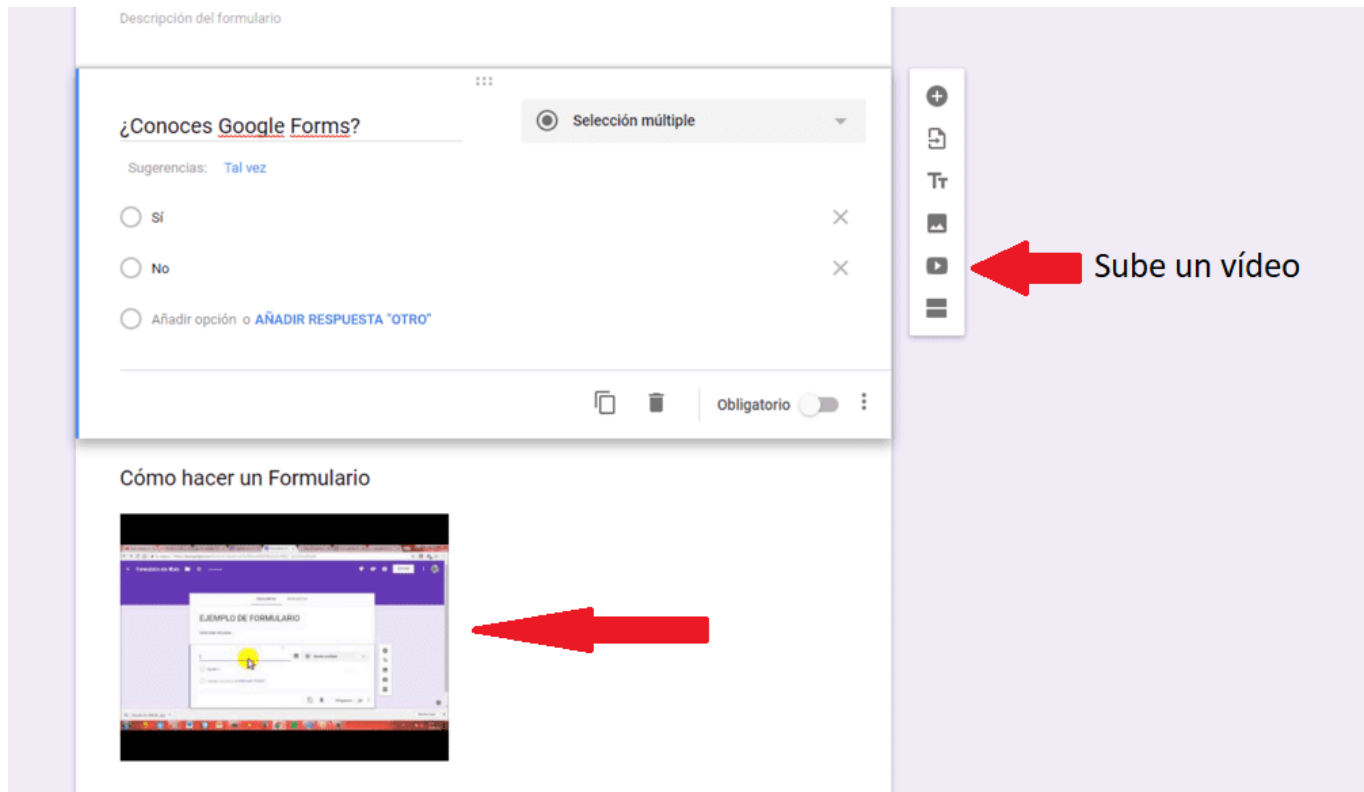
Ahí puedes elegir entre distintos tipos de respuesta. Estas son las opciones:

- **Respuesta corta:** son útiles cuando se preguntan datos como nombre y apellidos, correo electrónico, etc.
- **Párrafo:** es recomendable cuando quieres que tus usuarios hagan observaciones o comentarios.
- **Selección múltiple:** proporcionas opciones de respuestas entre las que tienen que elegir. Puedes incluir al final una respuesta indefinida, del tipo «otros».
- **Casillas de verificación:** el usuario marca las casillas (una o varias) que considera que encajan en su respuesta.
- **Escala lineal:** puedes pedirle al usuario que haga una valoración numérica sobre el tema que le propongamos, calificándolo por ejemplo del 1 al 10.
- **Cuadrícula de varias opciones:** es similar a la escala lineal, pero utilizando una tabla. Se utiliza cuando necesitamos que el usuario realice una valoración compleja que incluya distintos aspectos.
- **Cuadrícula de casillas de verificación:** similar al punto anterior, pero con casillas de verificación.

Puedes ir añadiendo **todas las preguntas que quieras y combinando tipos**. Para hacerlo pincha en el signo + que encontrarás en la pestaña vertical que hay a la derecha.

También se puede activar la opción que permite al usuario subir un archivo que complete la respuesta.

Puedes animarlos un poco utilizando la posibilidad que te ofrece Google Forms de incluir fotos o un pequeño vídeo. Hazlo así:



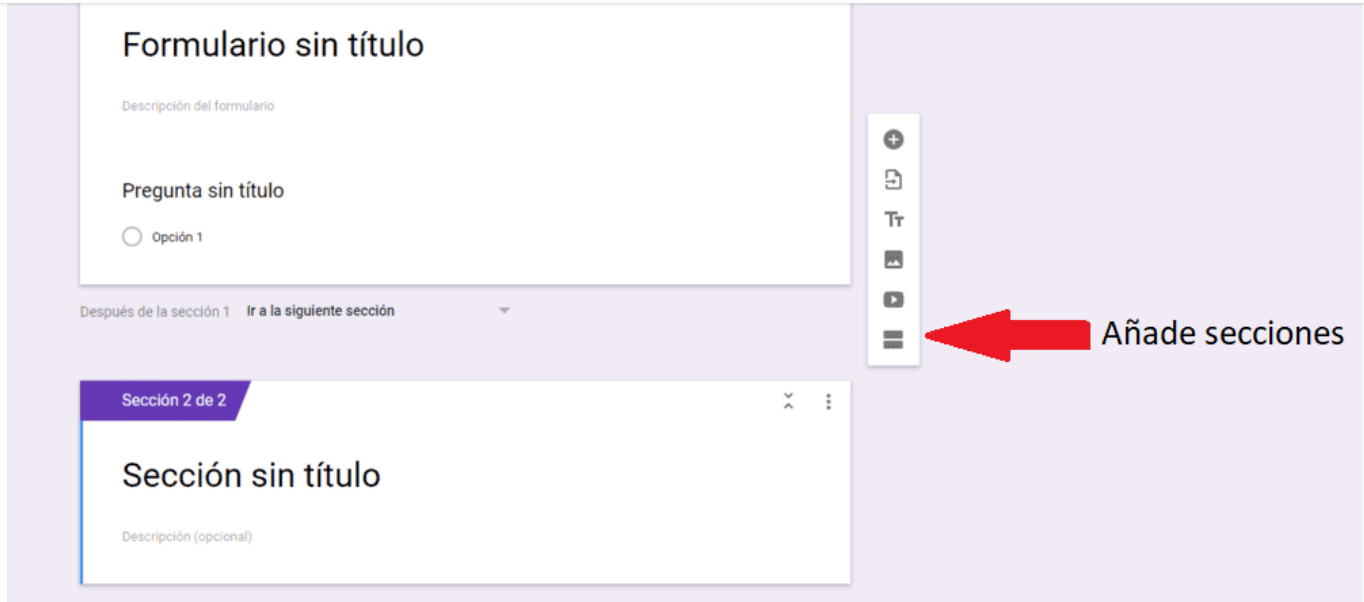
Si pinchas en el icono que te señalo, puedes buscar en YouTube el vídeo que quieras añadir, lo seleccionas, y automáticamente se subirá y se adjuntará al formulario. En este caso he adjuntado un vídeo sobre cómo hacer un formulario, que se visualiza en la parte inferior de la imagen (segunda flecha).

Igual de fácil es subir una foto. Pincha en «imágenes» y selecciona la que necesites.

Con imágenes y vídeos le darás más valor a tu encuesta y **harás el cuestionario mucho más dinámico y agradable para tus clientes.**

#### 4. Crea secciones y títulos en tu encuesta

Si tu cuestionario consta de varias preguntas, vamos a tener que darle una estructura para facilitar la navegación. Y para eso, lo que podemos hacer es «Añadir sección» y así, ir organizando el formulario. Para hacerlo pincha en el símbolo que te muestro en la imagen.



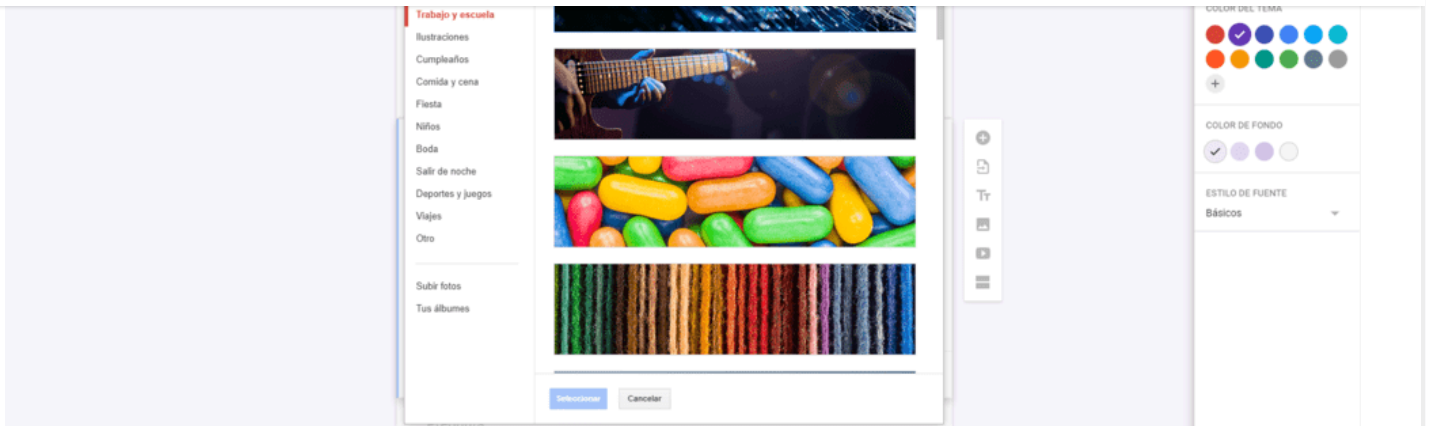
**Con las secciones puedes ir estructurando el cuestionario en bloques temáticos,** para luego, con los títulos, introducir distintos temas.

Esto lo debes hacer sobre todo si tu encuesta es extensa. Dividirla en secciones con títulos explicativos ayudará al usuario a comprender mejor el cuestionario e ir avanzando.

## 5. Personaliza tu formulario

Google Forms te permite darle un toque personal a tus formularios. Te enseño las opciones que tienes.





Pincha en el icono que te señalo en la imagen superior y verás un desplegable. Esto es lo que puedes personalizar:

- **Encabezado:** Google Forms te ofrece muchos encabezados, clasificados por tema (¡incluso los hay con movimiento!). Si aun así no encuentras lo que quieres puedes subir tú una imagen. Quizá quieras diseñar una cabecera con el nombre de tu negocio y su logotipo, para usarla cada vez que envíes una encuesta a tus clientes.
- **Color del tema y color de fondo:** cuando eliges un tema, Google Forms te ofrece una paleta de colores y fondos que combinan bien con la cabecera.
- **Estilo de fuente:** distintos tipos de letra para que sigas dándole forma a tu cuestionario.

Con estas opciones puedes hacer cuestionarios personalizados con tu imagen de marca.

## 6. Dale los últimos toques a tu cuestionario: vamos a los ajustes

En la parte superior derecha, al lado de «enviar», verás el icono de los ajustes. ¿Qué te vas a encontrar ahí? Tres pestañas de configuración de tu formulario:

1. **General:** para establecer si quieres recopilar direcciones de email, programar acuse de recibo, limitar a una respuesta por persona o permitir al encuestado editar después de haber enviado.
2. **Presentación:** puedes activar una barra de progreso (es útil para cuestionarios extensos), o establecer que el orden de preguntas aparezca de forma aleatoria.



que al finalizar el test se muestre el número de aciertos.

Después de este repaso final, ya solo te queda una cosa, lo más importante: mandárselo a tus clientes.

## 7. Listo para enviar

¿Ya lo tienes? Perfecto. Es el momento de mandárselo a tus clientes.

En la parte superior tienes el botón «enviar». Cuando hagas clic en él verás que tienes varias opciones:

- **Email:** simplemente cubre los campos con los datos y adjunta el formulario.
- **Enlace externo:** solo tienes que copiar el enlace. Fíjate en que tienes la opción de acortar la URL para hacerla más manejable.
- **HTML:** puedes insertar el código en una página de tu web para dar acceso al formulario. Muy útil para remitir de forma fácil a una encuesta después de haber hecho una compra en tu tienda.
- **Redes sociales:** también tienes los iconos correspondientes para compartir tu formulario.

Puedes utilizar una o varias formas para hacer el envío. Ahora, a esperar que lleguen las respuestas de tus clientes.

## 8. Gestiona las respuestas

¿Ya te están llegando formularios de vuelta?

Perfecto.

Te voy a explicar cómo puedes ver qué han respondido tus clientes.

En la cabecera de tu formulario verás dos pestañas: preguntas y respuestas.

Hasta ahora has estado trabajando en la creación de la encuesta, dentro del apartado «preguntas». Ahora tienes que ir al otro. Pincha en «respuestas».

- **Resumen:** para ver las respuestas a cada pregunta.
- **Individual:** puedes ver qué ha respondido cada persona.
- **Hoja de cálculo:** pincha en el icono de hoja de cálculo para ver tus resultados en un excel.
- **Archivo CSV:** nos permite descargar todas las respuestas en ese formato.

Cuando consideres que tu encuesta está completa recuerda **desactivar la opción de «se aceptan respuestas»**. Así darás por cerrada la consulta y podrás centrarte en analizar los resultados que has obtenido y sacar conclusiones.

## 9. Un último consejo (que en realidad es el primero): planifica bien tu cuestionario

Ahora que ya sabes cuáles son los pasos para crear formularios estás listo para empezar a utilizar Google Forms. Pero lo más importante de un formulario no es la parte técnica, **sino cómo lo puedes usar**. Te doy varias ideas:

- Valorar la atención al cliente.
- Puntuar cuánto te ha gustado el producto.
- Sugerencias de posts o contenidos (y lo despliegas en un pop-up cuando vaya a salir del blog).
- Ideas de nuevos productos o su opinión acerca de nuevas líneas de productos.

Preguntar a tus clientes te da la opción de validar si esa nueva idea que tienes puede funcionar bien, o si ciertos aspectos de tu estrategia de marketing gustan a tu público. Porque la realidad es que da igual si a ti te gusta o no, todo es por y para el cliente.

También es muy importante que antes de ponerte a crear tu formulario, **lo planifiques en una hoja aparte**.

- Repasa bien los enunciados de las preguntas para que sean sencillos (deben ser fáciles y no dar lugar a interpretaciones distintas).
- ¿El tipo de pregunta que has escogido es el mejor para la información que quieres obtener?

Revisa bien la encuesta e intenta que otra persona la rellena antes de enviarla, para verificar que todo se entiende bien. Cuatro ojos ven más que dos. 😊

## ¿Ya estás listo? Empieza a crear encuestas y formularios con este tutorial de Google Forms

Sencillo, ¿verdad?

Con este tutorial ya tienes todo lo que necesitas para empezar a usar Google Forms.

En cuanto domines esta herramienta (y lo harás enseguida), vas a darte cuenta de que le puedes sacar mucho partido para **obtener información de los clientes de tu e-commerce**.

¡Pruébala y coméntame tu experiencia! Y si te ha parecido práctico este tutorial, me encantaría que lo compartieses en redes sociales para que otros también puedan sacarle partido a Google Forms.

*Si ves que no es suficiente, o buscas una herramienta más fácil de gestionar y con plantillas profesionales, como te he comentado puedes optar por [Jotforms](#).*

Muy pronto te contaré más cosas interesantes 😊

¡Hasta pronto!

📁 Marketing on-line, Sin categoría

◀ [Megaguía Google Analytics e-commerce] Cómo medir te ayuda a ser más efectivo y rentable

➤ Mejores Perfumerías online de España: Buenas prácticas y las Top 10 del mercado

### About Llorenç Palomas

Profesional del sector eCommerce y Marketing Digital, con más de 15 años de experiencia, habiendo colaborado en la creación de más de 500 eCommerce y varios proyectos de transformación digital. CMO de Doofinder, propietario de este blog, [saas4marketing.com](https://saas4marketing.com) y colaborador como speaker y profesor en distintas organizaciones.



## 5 comentarios en «[Tutorial Google Forms] Cómo crear un formulario de Google en 9 pasos»

**Isabel**

noviembre 5, 2021 a las 12:10 am

Gracias muy didáctico y útil

[Responder](#)**admin**

noviembre 16, 2021 a las 1:20 pm

Gracias a ti Isabel

**OSCAR**

febrero 17, 2022 a las 11:35 pm

Muy bueno. Ahora, ¿cómo comparto los resultados de las respuestas con otros miembros?

[Responder](#)**Vidal**

abril 12, 2022 a las 12:51 pm

Es muy bueno pero tiene muchos pasos que seguir y yo me pierdo però para los que saben de tecnología esta muy bien

[Responder](#)**Dunierkys**

mayo 15, 2023 a las 8:31 am

Gracias. Muy didáctico. Pero tengo una pregunta.  
Cómo puedo ver la hoja de cálculo.



Deja un comentario

Nombre \*

Correo electrónico \*

Web

Publicar comentario

[Aviso legal – Privacidad](#) [Contacto](#)

[esdemarketing.com](#) © 2024 | [Sobre mi](#)