

ANEXO A: Encuesta enviada a las 370 PYMES de las que se tenía datos de contacto**PERFIL DE LA EMPRESA**

Esta parte de la encuesta pretende recopilar información sobre el perfil de la empresa y lo que piensa sobre las diferentes redes sociales. En el caso de que no tenga presencia en ninguna de las redes sociales únicamente debe rellenar esta hoja de la encuesta.

1. ¿En qué sector trabaja su empresa? *

- Farmacéutico
- Tecnológico
- Biotecnológico
- Otro:

2. ¿Con cuántos empleados cuenta su empresa ahora mismo? *

- De 1 a 9
- De 10 a 49
- De 50 a 249
- Más de 250

3. ¿Cuál es el departamento dentro de la empresa de la persona que está realizando la encuesta? *

- Dirección
- Márketing
- Administración
- Comercial
- Recursos Humanos
- Internacionalización
- Otro:

4. ¿En qué redes sociales tiene presencia la empresa? *

- Facebook
- Twitter
- Google+
- Pinterest
- Youtube
- LinkedIn
- Ninguna
- Otro:

5. En cuanto a FACEBOOK, ¿Cuáles cree que son los TRES principales usos de esta red social?

- Ofrecer nuestros productos y/o servicios
- Crear un vínculo con los clientes para la comunicación
- Compartir información de la empresa, sobre eventos, noticias...
- Crear un círculo de contactos del sector
- Lanzar ofertas y promociones especiales
- Venta directa (comercio electrónico)
- Debatir y reflexionar sobre el sector
- Sacar información del mercado
- Posicionar la marca en los buscadores

6. En cuanto a TWITTER, ¿Cuáles cree que son los TRES principales usos de esta red social?

- Ofrecer nuestros productos y/o servicios
- Crear un vínculo con los clientes para la comunicación
- Compartir información de la empresa, sobre eventos, noticias...
- Crear un círculo de contactos del sector

- Lanzar ofertas y promociones especiales
- Venta directa (comercio electrónico)
- Debatir y reflexionar sobre el sector
- Sacar información del mercado
- Posicionar la marca en los buscadores

7. En cuanto a GOOGLE+, ¿Cuáles cree que son los TRES principales usos de esta red social?

- Ofrecer nuestros productos y/o servicios
- Crear un vínculo con los clientes para la comunicación
- Compartir información de la empresa, sobre eventos, noticias...
- Crear un círculo de contactos del sector
- Lanzar ofertas y promociones especiales
- Venta directa (comercio electrónico)
- Debatir y reflexionar sobre el sector
- Sacar información del mercado
- Posicionar la marca en los buscadores

1. En cuanto a PINTEREST, ¿Cuáles cree que son los TRES principales usos de esta red social?

- Ofrecer nuestros productos y/o servicios
- Crear un vínculo con los clientes para la comunicación
- Compartir información de la empresa, sobre eventos, noticias...
- Crear un círculo de contactos del sector
- Lanzar ofertas y promociones especiales
- Venta directa (comercio electrónico)
- Debatir y reflexionar sobre el sector
- Sacar información del mercado

- Posicionar la marca en los buscadores

9. En cuanto a YOUTUBE, ¿Cuáles cree que son los TRES principales usos de esta red social?

- Ofrecer nuestros productos y/o servicios
- Crear un vínculo con los clientes para la comunicación
- Compartir información de la empresa, sobre eventos, noticias...
- Crear un círculo de contactos del sector
- Lanzar ofertas y promociones especiales
- Venta directa (comercio electrónico)
- Debatir y reflexionar sobre el sector
- Sacar información del mercado
- Posicionar la marca en los buscadores

10. En cuanto a LINKEDIN, ¿Cuáles cree que son los TRES principales usos de esta red social?

- Ofrecer nuestros productos y/o servicios
- Crear un vínculo con los clientes para la comunicación
- Compartir información de la empresa, sobre eventos, noticias...
- Crear un círculo de contactos del sector
- Lanzar ofertas y promociones especiales
- Venta directa (comercio electrónico)
- Debatir y reflexionar sobre el sector
- Sacar información del mercado
- Posicionar la marca en los buscadores

11. En el caso de no tener presencia en las redes sociales. ¿Cuál cree que puede ser el motivo principal?

Si tiene presencia en alguna red social deje esta pregunta en blanco.

- Falta de tiempo para la creación y/o mantenimiento.
- Falta de conocimiento de las redes sociales para iniciarse.
- No le interesa lo que los clientes piensan de su marca.
- Falta de recursos económicos.
- Desconfianza del uso de la información generada.
- La competencia no está en las redes sociales.
- Otro:

12. En el caso de no tener presencia en las redes sociales. ¿Tiene intención de hacer uso de las redes sociales en el periodo de un año?

Si tiene presencia en alguna red social deje esta pregunta en blanco.

- Sí
- No
- NS/NC

RED SOCIAL

En el siguiente apartado se reflejará la actividad de la empresa en las redes sociales en las que tiene presencia.

13. ¿Cuánto tiempo hace que la empresa tiene presencia en las redes sociales?

- Menos de medio año
- Entre medio año y un año
- Entre un año y dos
- Entre dos y cuatro
- Más de cuatro

14. ¿Con qué frecuencia consulta las redes sociales de la empresa?

En esta cuestión se pregunta sobre cada cuánto abre las redes sociales ya sea para leer las noticias del sector, buscar la competencia, monitorear la actividad, etc.

- Cada día
- Cada semana
- Cada mes
- Cada dos meses o más
- Una vez al año

15. ¿Cuándo fue la última fecha de actualización de las redes sociales de la empresa?

Actualización se refiere a colgar un nuevo post, compartir alguna imagen o información, lanzar alguna promoción, etc.

- Hoy
- Esta semana
- Este mes
- Más de un mes
- Más de un año

16. ¿Utiliza alguna de las siguientes herramientas para la recopilación de estadísticas de las redes sociales?

- No utilizo ninguna herramienta.
- Hootsuite
- SocialBro
- Gremln
- Tweetdeck
- ManageFlitter
- Twellow
- Buffer

Otro:

17. ¿Cuál es el perfil de la persona encargada de la gestión de las redes sociales?

- Personal especializado
- Personal no especializado
- Personal externo a la empresa (subcontratado)

18. ¿Cuál es el género de la persona encargada de la gestión de las redes sociales?

- Hombre
- Mujer
- No lo sé

19. ¿Cuál es la edad de la persona encargada de la gestión de las redes sociales?

- Menor de 18 años
- De 19 a 23
- De 24 a 30
- De 30 a 40
- De 40 a 50
- Más de 50
- No lo sé

20. ¿Cuál es el nivel de estudios de la persona encargada de la gestión de las redes sociales?

- Educación Secundaria Obligatoria
- Bachillerato
- Ciclo Formativo de Grado Medio
- Ciclo Formativo de Grado Superior

- Estudios Universitarios
- Máster
- No lo sé

21. Valore del 1 al 10 la aportación de las redes sociales a la empresa.

1 nada de aportación - 10 mucha aportación

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

22. Valore según los indicadores el grado de mejora gracias a su presencia en las redes sociales

0- no ha mejorado nada/ 5- ha mejorado muchísimo

0 1 2 3 4 5

	0	1	2	3	4	5
Imagen de marca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aumento de clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aumento de ventas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez en la obtención de resultados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. ¿Cree que podría sacarle más rendimiento a la presencia en las redes sociales?

- Si
- No
- NS/NC

24. En caso afirmativo, ¿Cómo cree que se podría sacar más rendimiento?

- Dando formación adicional a la persona encargada de la gestión de las redes sociales.
- Contratando personal especializado
- Buscando más interacción con los clientes
- Planificando la actividad a realizar en las redes sociales con anterioridad
- Invirtiendo más tiempo
- Focalizando los recursos disponibles en menos redes sociales
- Teniendo presencia en más redes sociales
- Analizando la información generada a través de las redes sociales
- Otro:

INTERNACIONALIZACIÓN

Por último, estas preguntas mostrarán la relación de las redes sociales con el proceso de internacionalización realizado.

25. ¿En qué redes sociales tenía presencia ANTES de la internacionalización?

- Twitter
- Facebook
- Google+
- Youtube
- LinkedIn
- Pinterest
- Ninguna
- Otro:

26. ¿En qué redes sociales tiene presencia DESPUÉS de la internacionalización?

- Twitter
- Facebook
- Google+
- Youtube
- LinkedIn
- Pinterest
- Otro:

27. ¿Qué DOS principales características le aportó la presencia en las redes sociales para la internacionalización?

- Amplia los canales de venta
- Prospección y captación de clientes
- Ahorra costes
- Ofrece información de los mercados en el nuevo destino.
- Creación de la imagen de marca.
- Mejora el networking y gestión de contactos.
- Posicionamiento en el nuevo mercado.
- Ayuda la gestión de RRHH en el nuevo mercado.
- Publicidad segmentada.
- Creación de nuevos vínculos empresariales.
- Otro:

28. ¿Cuáles son las barreras más fáciles de superar con ayuda de las redes sociales?

- Barreras lingüísticas
- Barreras comerciales

- Barreras logísticas
- Barreras de implantación
- Barreras legales
- Barreras financieras
- Barreras culturales
- Otro:

29. ¿En qué continentes ha desarrollado su empresa la internacionalización?

- Sur América
- Norte América
- Europa
- Asia - Pacífico
- Oceania
- África

30. ¿Se ha utilizado las mismas redes sociales para diferentes países?

- Sí
- No

31. ¿Qué red social cree que es más útil a la hora de internacionalizarse?

- Google+
- Youtube
- Facebook
- Pinterest
- Twitter
- LinkedIn
- Otro:

32. ¿Cree que las redes sociales son una herramienta esencial a la hora de internacionalizarse?

- Sí
- No
- NS/NC

33. ¿Recomendaría a otras empresas el uso de redes sociales como herramienta para internacionalizarse?

- Sí
- No
- NS/NC

ANEXO B: Primera carta enviada a las empresas junto al enlace para rellenar la encuesta

Buenas tardes,

Me llamo Álvaro Cristóbal y soy estudiante de Ingeniería Industrial de la UPC. Estoy realizando el Proyecto Final de Carrera (PFC) titulado Las redes sociales aplicadas a las estrategias de internacionalización de PYMES.

Me dirijo a usted porque la primera fase de este proyecto consta de una encuesta sobre la relación de las empresas como la suya con las redes sociales y agradecería enormemente que su empresa formara parte del estudio. Soy consciente de que posiblemente no dispongan de mucho tiempo, por lo que la encuesta consta solo de 30 preguntas y el tiempo requerido es de 5 minutos. Obviamente, toda la información será confidencial y totalmente anónima.

Tras la finalización del estudio que se realizará a partir de los datos recogidos, podrá obtener los resultados, si así lo desea, y disponer de información sobre su sector que sin duda le será de utilidad a su empresa.

Gracias de antemano por su colaboración y su tiempo,

Te he invitado a rellenar el formulario **Redes sociales aplicadas a las estrategias de internacionalización**.

Para rellenarlo, visita:

https://docs.google.com/forms/d/1lr4P3JuuVtxYzXov3PEHfQ8j6km9TgeLiBR4Cvb7lhU/viewform?c=0&w=1&usp=mail_form_link

ANEXO C: Segunda carta enviada a las empresas junto al enlace para rellenar la encuesta

Buenas tardes,

Primero de todo pedirles disculpas si ya rellenaron el cuestionario y les vuelvo a enviar el mail. Este es el primer y último recordatorio, pero quisiera remarcar un par de puntos:

- No es estrictamente necesario ser usuario de alguna red social para cumplimentar la encuesta, si es este su caso, únicamente se debe contestar un tercio de toda la encuesta.
- Quiero remarcar también que todas las respuestas son anónimas, ni yo mismo sé desde que mail se ha contestado.

Me llamo Álvaro Cristóbal y soy estudiante de Ingeniería Industrial de la UPC. Estoy realizando el Proyecto Final de Carrera (PFC) titulado Las redes sociales aplicadas a las estrategias de internacionalización de PYMES.

Me dirijo a usted porque la primera fase de este proyecto consta de una encuesta sobre la relación de las empresas como la suya con las redes sociales y agradecería enormemente que su empresa formara parte del estudio. Soy consciente de que posiblemente no dispongan de mucho tiempo, por lo que la encuesta consta solo de 30 preguntas y el tiempo requerido es de 5 minutos. Obviamente, toda la información será confidencial y totalmente anónima.

Tras la finalización del estudio que se realizará a partir de los datos recogidos, podrá obtener los resultados, si así lo desea, y disponer de información sobre su sector que sin duda le será de utilidad a su empresa.

Gracias de antemano por su colaboración y su tiempo,

Te he invitado a rellenar el formulario **Redes sociales aplicadas a las estrategias de internacionalización**.

Para rellenarlo, visita:

https://docs.google.com/forms/d/1lr4P3JuuVtxYzXov3PEHfQ8j6km9TgeLiBR4Cvb7IhU/viewform?c=0&w=1&usp=mail_form_link