

# IBM SPSS Text Analytics for Surveys

*Utilice fácilmente las respuestas de texto de las encuestas en el análisis cuantitativo*



---

## Funciones destacadas

- Identificar los temas principales sin leer las respuestas palabra a palabra.
  - Distinguir fácilmente entre comentarios positivos y negativos.
  - Utilizar categorías predefinidas para encuestas de satisfacción de cliente, producto y empleado\*.
  - Crear categorías más rápidamente y categorizar las respuestas con mayor coherencia.
  - Ahorrar dinero al eliminar o reducir su dependencia en servicios externos.
  - Ahorrar tiempo – y conseguir unos resultados más coherentes – al reutilizar categorías en encuestas posteriores o similares.
  - Incrementar la satisfacción con el resultado de la encuesta.
- 

Las palabras que las personas utilizan para responder a una pregunta le dan mucha información de lo que piensan y creen. Por este motivo se incluyen preguntas con respuesta abierta en las encuestas. Proporcionan información más variada y detallada que las preguntas con respuestas cerradas. Tradicionalmente, la tarea de clasificar en categorías las respuestas de texto ha sido larga, tediosa y costosa, limitando muchas veces la capacidad para liberar todo el valor de estas respuestas.

Con IBM SPSS Text Analytics for Surveys, puede cuantificar respuestas de texto para su análisis, junto con los demás datos de la encuesta: de forma exhaustiva, fiable y rápida. IBM SPSS Text Analytics for Surveys es fácil de utilizar, aunque no haya realizado antes ningún análisis de texto. Automatiza el proceso y le permite intervenir manualmente para definir con más precisión los resultados. Nunca pierde el control del proceso de categorización.

Utilice IBM SPSS Text Analytics for Surveys para crear categorías de las respuestas de texto tanto si realiza encuestas para apoyar la toma de decisiones de negocio, educación o gubernamentales como si forman parte de su investigación académica. Sea cual sea el campo, ahora dispone de un medio para combinar el análisis cualitativo y cuantitativo utilizando un programa de software avanzado pero de fácil uso.

## Una forma eficiente de tomar en cuenta las respuestas de texto

IBM SPSS Text Analytics for Surveys es una herramienta ideal para crear categorías de respuestas de texto y cuantificar la satisfacción de clientes, empleados o alumnos, con el fin de integrar los nuevos resultados del análisis con el resto de sus datos.

Este producto, específicamente diseñado para textos de encuesta, se basa en nuestras tecnologías de software de procesamiento de lenguaje natural (NLP) automatizado. Estas tecnologías analizan el texto como un conjunto de frases cuya estructura gramatical crea un contexto para el significado de la respuesta. Sin tener que leer las respuestas de texto palabra a palabra, es posible identificar los temas más importantes y distinguir las frases positivas y negativas.



\* Función exclusiva de la versión en idioma Inglés.

Por medio de este software puede automatizar la creación de categorías y la categorización de las respuestas para transformar datos de encuesta no estructurados en datos cuantitativos.

IBM SPSS Text Analytics for Surveys es un programa autónomo que funciona correctamente con IBM SPSS Statistics y otros productos de IBM SPSS que ya pueda estar utilizando, como IBM SPSS Custom Tables y software de la familia IBM SPSS Data Collection. También puede utilizarlo con Microsoft® Excel.

Existen dos versiones de IBM SPSS Text Analytics for Surveys que se compran por separado: una para analizar texto de encuestas en Inglés, Holandés, Francés, Alemán y Español; y una segunda para analizar texto en Japonés. La versión de idioma Inglés también incluye una interfaz que es compatible con las opciones de traducción de terceros que se adquieren por separado.

### **Fácil de utilizar y controlar**

El uso de IBM SPSS Text Analytics for Surveys es sencillo. En primer lugar, se importan las respuestas de texto. El Asistente de proyecto le guía en la configuración, para que pueda importar rápidamente las respuestas de texto, extraer conceptos y obtener resultados iniciales. El resultado de la extracción se visualiza en forma de listas de términos, tipos y patrones.

- Los términos son palabras sencillas o compuestas.
- Los tipos son grupos de términos similares – comentarios positivos o negativos, por ejemplo
- Los patrones son una combinación de términos y tipos o de tipos y tipos – como por ejemplo cualificadores y adjetivos que revelan opiniones sobre un tema concreto

Los términos, tipos o patrones extraídos se muestran en pantalla, así como las respuestas de texto. Puede crear categorías de varias formas:

- Automáticamente – Utilice uno de los conjuntos predefinidos de categorías (para la satisfacción de clientes, empleados o producto) utilizando algoritmos lingüísticos, una red semántica\* o frecuencia
- Manualmente – Arrastre términos, tipos, patrones o respuestas para categorías concretas
- Mediante una combinación de estos métodos

Es fácil pasar de un método a otro y en todo momento tiene pleno control del proceso de categorización.

La categorización satisfactoria de todas las respuestas probablemente necesitará la intervención manual. Quizás deba asignar y reasignar respuestas concretas a categorías, así como crear, combinar y renombrar categorías. IBM SPSS Text Analytics for Surveys le permite hacerlo rápida y fácilmente – y en todo momento – utilizando funciones de arrastrar y soltar o mediante menús contextuales.

Si la organización ya tiene categorías preexistentes, puede reproducir sus reglas con precisión y automatizar su creación. Puede hacerlo mediante la creación de reglas condicionales, por medio de resultados de extracción y operadores booleanos. Esto le permite crear categorías de respuestas en base a información más compleja o filtrar respuestas erróneas.

Utilice las funciones de visualización del producto para ayudar a definir con más precisión las categorías. Por ejemplo, utilice un gráfico de barras, un gráfico web o una tabla web para revelar rápidamente las categorías en las que co-aparecen respuestas. A continuación, puede decidir si combina ciertas categorías o crea categorías nuevas que recojan mejor las respuestas compartidas.

\* Función exclusiva de la versión en idioma Inglés.

Puede facilitar el aprendizaje de IBM SPSS Text Analytics for Surveys creando categorías de un subconjunto de respuestas de texto y posteriormente importando todo el conjunto de datos y reajustando la extracción y la categorización. Para las encuestas posteriores se crean categorías una vez y se importa la nueva versión de los datos en el software para obtener una categorización rápida, fiable y coherente.

Cuando haya finalizado la categorización de las respuestas, los datos no estructurados de la encuesta se han transformado en datos cuantitativos. Puede exportar estos datos en forma de dicotomías o categorías y analizarlos junto con otros datos cuantitativos en programas tales como IBM SPSS Statistics, IBM SPSS Data Collection o Excel.

IBM SPSS Text Analytics for Surveys facilita el trabajo con los demás. Puede compartir archivos de proyecto – que incluyen resultados extraídos, categorías y recursos lingüísticos – en toda la organización. Adicionalmente, puede compartir categorías importando y exportándolas como un archivo XML. Estas funciones permiten que otras personas puedan volver a usar fácilmente el trabajo de categorización en nuevos proyectos.

## Las tecnologías lingüísticas marcan la diferencia

IBM SPSS Text Analytics for Surveys extrae conceptos agrupa las respuestas de texto en categorías sin ninguna personalización. No obstante, puede personalizar algunos de los diccionarios del producto para definir con más precisión el resultado de la extracción. Esto hace que la operación del proceso de categorización sea más transparente. Por ejemplo:

- Para indicar que ciertos nombres de producto pertenecen a la misma línea de productos, modifique el Diccionario de tipos.
- Para extraer y agrupar términos específicos de sector y dominio, añada dichos términos al Diccionario de tipos.
- Para indicar que varias formas del nombre de un producto químico, gen o medicina, por ejemplo, se refieren a un mismo elemento, modifique el Diccionario de sustitución.
- Para evitar que un término de “ruido”, como el nombre de la propia organización, cause confusión en el resultado de la extracción y categorización, modifique el Diccionario de exclusión.

## Nuevas funciones

La versión más reciente de IBM SPSS Text Analytics for Surveys puede construir y trabajar con estructuras de categorías jerárquicas (categorías que contienen subcategorías). Esto le ayuda a capturar más detalles y obtener una representación más realista de la organización de los conceptos.

Esta edición también incluye compatibilidad con sistemas operativos de 64 bits para la versión de idioma Japonés, con el fin de mejorar el rendimiento en el trabajo con archivos de datos más grandes.

Estas mejoras incorporan nuevas funciones añadidas en versiones anteriores, que incluyen:

- TAPs adicionales para ayudar a analizar pensamientos y sensaciones sobre publicidad, servicios bancarios y marcas\*.
- Una red semántica (junto con algoritmos lingüísticos) que le permite crear automáticamente categorías y categorizar las respuestas.
- Una red semántica de IBM SPSS que admite cientos de temas generales para mejorar la construcción de categorías\*.
- Bibliotecas adicionales para el sector de la banca, emoticones, finanzas y dialectos.

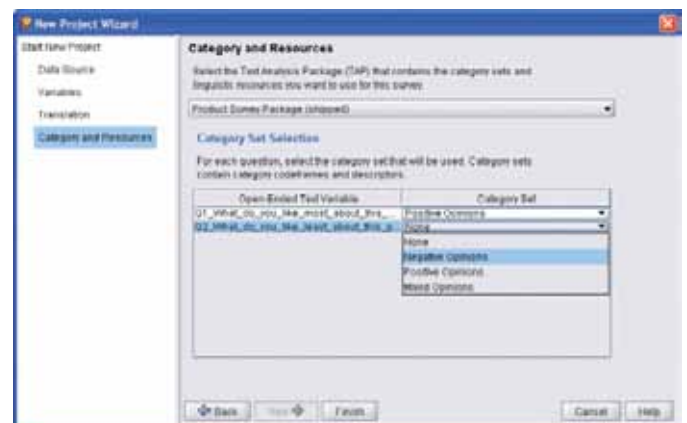


Figura 1: La creación de un proyecto es fácil utilizando el Asistente de proyecto. El Asistente le guía por el proceso de selección de un origen de datos, variables y Paquetes de análisis de texto (TAPs) que contienen categorías y recursos lingüísticos predefinidos.

\* Función exclusiva de la versión en idioma Inglés.

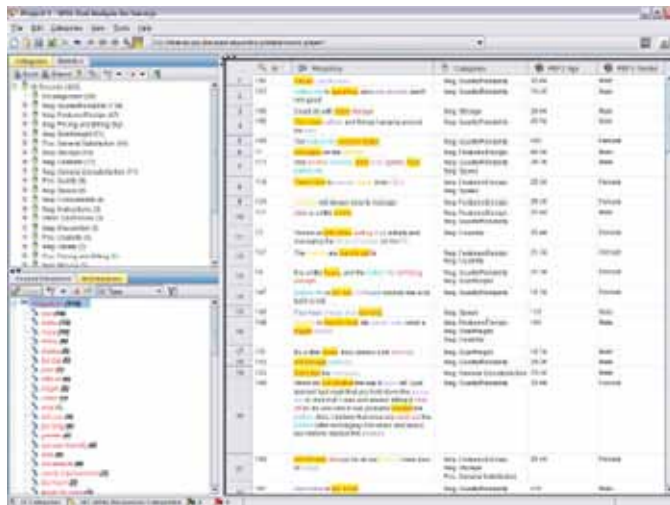


Figura 2: IBM SPSS Text Analytics for Surveys facilita la comprensión del proceso al visualizar las siguientes respuestas en el panel situado a la derecha y los conceptos extraídos en el panel de la esquina inferior izquierda. El uso automático de códigos de colores muestra los términos extraídos e identifica sus tipos.

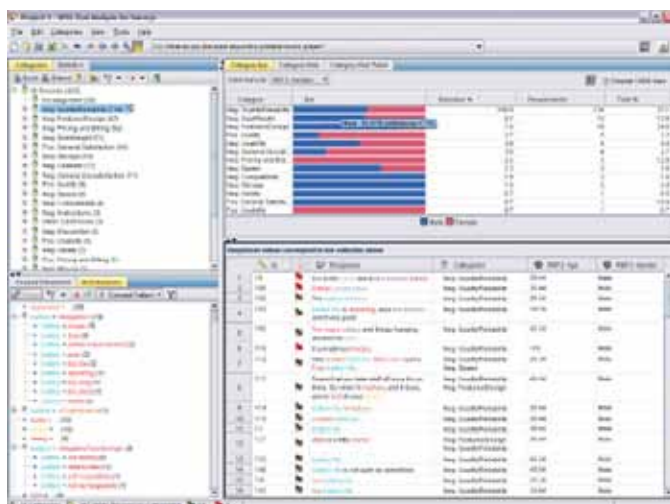


Figura 3: Las funciones de visualización de IBM SPSS Text Analytics for Surveys le permiten superponer variables de referencia, tales como sexo de las personas, en un gráfico de barras para perfilar las categorías. Cuando se pulsa en la parte azul o “Masculino” de la barra en este ejemplo, todas las respuestas de encuestados masculinos de la categoría se muestran en el panel Datos.

## Cómo funciona IBM SPSS Text Analytics for Surveys

Obtenga resultados fiables más rápidamente con estas funciones automatizadas.

### 1. Extraer conceptos y opiniones clave

Extraiga conceptos clave automáticamente a partir de las respuestas a una pregunta abierta. El software crea una lista de términos, tipos y patrones. El uso automático de códigos de colores identifica los términos extraídos e identifica sus tipos.

### 2. Crear categorías y categorizar las respuestas de texto

Cree categorías y categorice las respuestas automáticamente utilizando la derivación de términos, la inclusión de términos, una red semántica o frecuencia. Además, puede categorizar las respuestas manualmente arrastrando términos, tipos y respuestas en la interfaz.

### 3. Definir con más precisión las categorías

Las funciones de visualización le permiten ver rápidamente las categorías que comparten respuestas. Esto puede ayudarle a definir con más precisión las categorías manualmente. Un gráfico web que muestra las categorías que comparten respuestas permite al usuario decidir si combina ciertas categorías o crea categorías nuevas que recojan mejor las respuestas compartidas.

### 4. Resumir los resultados

Cree y exporte rápida y fácilmente un gráfico de barras resumido en cualquier momento durante el proyecto. Puede utilizarlo para comunicar a los demás sus principales categorías. Los resultados se pueden exportar al portapapeles o a páginas html para crear gráficos en las presentaciones que comuniquen los resultados de las encuestas.

### 5. Exportar los resultados para su análisis y representación gráfica

Cuando esté satisfecho con las categorías, puede exportar los resultados como dicotomías o como categorías. Estas dicotomías o categorías se pueden utilizar para crear tablas y gráficos, por separado o en combinación con otros datos de la encuesta. Puede exportar los resultados a IBM SPSS Statistics Base para crear tablas cruzadas o lo que sea necesario para su análisis. Los resultados también se pueden exportar a IBM SPSS Statistics Base para crear gráficos que comuniquen las conclusiones de las encuestas.

---

*“Con la introducción y el desarrollo inspirado de IBM SPSS Text Analytics for Surveys, IBM ha triunfado donde otros proveedores de software han fracasado. Por fin existe una herramienta potente e intuitiva que reduce el tiempo necesario para analizar grandes volúmenes de datos cualitativos y abre la puerta a nuevos métodos de análisis dirigido.”*

– Karl Buchholz  
Vicepresidente Ejecutivo, Desarrollo de Negocio  
Data Specialists Inc.

---

## Funciones

### Interfaz de usuario

- El Asistente de proyecto guía a los usuarios de negocio por el proceso de codificación
- Ver datos, crear categorías y categorizar respuestas en la ventana de Análisis de texto:
  - Ver todas las preguntas y respuestas abiertas en la vista Proyecto
  - Ver las respuestas a una pregunta en la vista Pregunta
- Ver todas las respuestas y variables de referencia en el panel Datos
- Ver el resultado de la extracción por término, tipo o patrón en el panel Resultados extraídos
- Ver categorías y su contenido en el panel Categoría
- Crear reglas condicionales utilizando el resultado de la extracción y operadores booleanos en el panel Regla condicional
- Editor de reglas de categorías para crear nuevas reglas booleanas (utilizando comodines y otras mejoras sintácticas)
- Perfilar categorías y ver la co-aparición de respuestas por medio de un gráfico de barras de categorías, gráfico web o tabla web en el panel Visualización
- Utilizar distintivos en el panel Datos para marcar las respuestas completas y las que requieren un seguimiento
- Ver y personalizar recursos lingüísticos en la ventana Editor de directorio

### Importar datos de:

- IBM SPSS Statistics (SAV)
- IBM SPSS Data Collection (MDD)
- Excel (XLS)
- Excel (XLSX) for Office 2007
- Bases de datos compatibles con ODBC

### Traducir idiomas distintos al Inglés

- Traducir idiomas distinto al Inglés a Inglés con una solución de traducción automatizada de SDL. Se necesita una licencia de SDL.

### Extraer conceptos y opiniones clave

- Un Asistente de proyecto facilita la configuración
- Extraer términos, tipos y patrones automáticamente utilizando recursos lingüísticos
- Crear categorías automáticamente (o manualmente si se desea, para su revisión y ajuste)
- Utilizar algoritmos lingüísticos y una nueva red semántica para crear categorías y categorizar respuestas automáticamente
- IBM SPSS Semantic Network admite cientos de temas generales para mejorar la construcción de categorías\*
- Crear reglas condicionales para categorizar respuestas utilizando el resultado de la extracción y operadores booleanos
- Permite el “force-in”/“force-out” de respuestas en las categorías sin cambiar la definición de las categorías
- Permite guardar el resultado de la extracción
- Admite la reutilización de categorías creadas en otros programas

### Crear categorías

- Utilizar recursos y categorías predefinidas (TAPs) para encuestas de satisfacción de cliente/empleador/producto\*
- Existen TAPs para analizar pensamientos y sensaciones sobre publicidad, servicios bancarios y marcas\*.
- Construir y trabajar con estructuras de categorías jerárquicas (categorías que contienen subcategorías)
- Reutilizar categorías creadas en otros programas
- Importar marcos de código de cliente preexistentes (se necesita un formato específico de Excel)
- Utilizar algoritmos lingüísticos y una red semántica para crear categorías y categorizar respuestas automáticamente
- Mejoras de construcción/clasificación de categorías para crear categorías desde cero o para definir mejor las existentes
- Admite la revisión y el ajuste manuales

\* Función exclusiva de la versión en idioma Inglés.



- Muestra la co-aparición de respuestas en las categorías utilizando visualizaciones
- Ordenar las respuestas categorizadas por relevancia
- “Force-in” de una palabra o frase no extraída en una definición de categoría y asignar automáticamente a dicha categoría las respuestas que las contengan
- Imprimir listas de categorías y ciertas visualizaciones
- Reutilizar categorías en encuestas futuras

#### **Definir con más precisión los resultados**

- Categorizar las respuestas manualmente arrastrando términos, tipos y respuestas en la interfaz
- Ordenar las categorías por relevancia
- Ver la co-aparición de respuestas por medio de un gráfico de barras de categorías, gráfico web o tabla web
- Utilizar “distintivos” para marcar las respuestas como terminadas o pendientes de seguimiento
- Perfilar categorías con la superposición de variables de referencia en los gráficos de barras
- Imprimir listas de categorías y ciertas visualizaciones

#### **Exportar los resultados como dicotomías o categorías (en los siguientes formatos de archivo):**

- IBM SPSS Statistics (SAV)
- Excel (XLS)
- Excel (XLSX) for Office 2007

#### **Compartir recursos y resultados**

- Compartir archivos de proyecto que contienen resultados extraídos, categorías y recursos lingüísticos
- Exportar categorías y definiciones de categorías para su utilización en nuevos proyectos
- Crear y exportar gráficos de barras resumidos de las categorías
- Compartir bibliotecas personalizadas para que formen parte de un archivo de proyecto o como archivo separado

#### **Diccionarios**

- Los recursos más avanzados, tales como entidades no lingüísticas (número de teléfono, fechas, importes de dinero) son editables para los usuarios avanzados
- Diccionario de tipos: admite la agrupación de términos similares (personalizable)
- Diccionario de substitución: contiene sinónimos para agrupar términos similares en un único nombre de destino (personalizable)
- Diccionario de exclusión: contiene términos de “ruido” que se ignorarán durante la extracción (personalizable)

#### **Bibliotecas**

- Biblioteca de encuestas: contiene recursos relacionados con tipos y reglas de patrón, así como una lista predefinida de sinónimos y términos de exclusión (propietario)
- Biblioteca de proyecto: almacena cambios en los diccionarios para un proyecto concreto
- Biblioteca básica: contiene diccionarios de tipos reservados para persona, ubicación, producto y organización
- Biblioteca de presupuesto: contiene un tipo incorporado de palabras o frases que representan cualificadores y adjetivos
- Biblioteca de opiniones: contiene siete tipos incorporados que agrupan términos para cualificadores y adjetivos
- Biblioteca de variaciones de inglés: contiene casos en los que ciertas variaciones del idioma Inglés requieren definiciones de sinónimos para agruparlas correctamente
- Están disponibles bibliotecas adicionales para el sector de la banca, emoticones, finanzas y dialectos\*

#### **Requisitos del sistema**

- Los requisitos dependen de la plataforma. Si desea más información, consulte [ibm.com/spss/requirements](http://ibm.com/spss/requirements)
- Soporte de Windows de 64 bits para la versión de idioma Japonés.

\* Función exclusiva de la versión en idioma Inglés.

## **Acerca de IBM Business Analytics**

El software IBM Business Analytics proporciona conocimientos útiles que necesitan los responsables de la toma de decisiones para lograr un mejor rendimiento del negocio. IBM ofrece un portafolio completo y unificado de Business Intelligence, análisis predictivo y avanzado, gestión de estrategia y rendimiento financiero, gobierno, riesgo y cumplimiento normativo y aplicaciones de análisis.

Con el software de IBM, las empresas pueden detectar tendencias, patrones y anomalías, comparar escenarios hipotéticos, predecir amenazas y oportunidades potenciales, identificar y gestionar los principales riesgos de negocio, así como planificar, presupuestar y pronosticar recursos. Con estas profundas capacidades de análisis, nuestros clientes de todo el mundo pueden conocer mejor, anticiparse y lograr resultados de negocio.

## **Para más información**

Si desea obtener más información, visite [ibm.com/software/es/analytics/spss](https://ibm.com/software/es/analytics/spss)

## **Solicite una llamada**

Para solicitar una llamada o hacer una pregunta, vaya a [ibm.com/business-analytics/contactus](https://ibm.com/business-analytics/contactus)

Un representante de IBM responderá su pregunta lo antes posible.



---

**IBM España, S.A**

Tel.: +34-91-397-6611  
Santa Hortensia, 26-28  
28002 Madrid  
Spain

La página de presentación de IBM puede encontrarse en  
**[ibm.com/es](http://ibm.com/es)**

IBM, logotipo de IBM, [ibm.com](http://ibm.com) y SPSS son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. Encontrará una lista actualizada de las marcas registradas de IBM en la Web en "Información de copyright y marcas registradas" en [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Microsoft, Windows, Windows NT y el logotipo de Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos, otros países o ambos.

El contenido de este documento (incluidas las referencias de monedas o precios con exclusión de los impuestos aplicables) es vigente en la fecha inicial de publicación y está sujeto a cambios por parte de IBM sin previo aviso. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que IBM opera.

LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" SIN GARANTÍA O CONDICIÓN DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN O ADECUACIÓN A UN PROPÓSITO DETERMINADO. Los productos de IBM se garantizan de acuerdo con los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

© Copyright IBM Corporation 2012



Por Favor Recicle