





# **INVESTIGACIÓN COMERCIAL: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**



# **INVESTIGACIÓN COMERCIAL: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Rafael Domingo Martínez Carrasco



Datos de catalogación bibliográfica:

**INVESTIGACIÓN COMERCIAL:  
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**  
Rafael Domingo Martínez Carrasco

EDITORIAL TÉBAR, S.L., Madrid, año 2011

ISBN digital: 978-84-7360-471-0  
Materias: 658.8 Organización de mercados. Investigación

Formato: 165 × 240 mm      Páginas: 294

[www.editorialtebar.com](http://www.editorialtebar.com)

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con la autorización expresa de Editorial Tébar. La infracción de estos derechos puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y siguientes del Código Penal).

**INVESTIGACIÓN COMERCIAL:  
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

© 2011 Editorial Tébar, S.L.  
C/ de las Aguas, 4  
28005 Madrid (España)  
Tel.: 91 550 02 60  
Fax: 91 550 02 61  
pedidos@editorialtebar.com  
www.editorialtebar.com

**ISBN digital: 978-84-7360-471-0**

Diseño editorial: Carmen Mateos  
Diseño de portada: CMYK, S.L.

*A mi pequeño Álex,  
bienvenido a casa*





# Índice

TEMA 1: INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN COMERCIAL .....	13
1. LA INVESTIGACIÓN COMERCIAL .....	13
2. ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN COMERCIAL .....	14
3. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	16
4. LA ENCUESTA Y LA ENTREVISTA.....	18
TEMA 2: LA INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.....	23
1. TIPOS Y FORMAS DE INVESTIGACIÓN .....	23
2. LA INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA .....	24
3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA .....	25
4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA .....	26
TEMA 3: LA INVESTIGACIÓN CONCLUYENTE .....	33
1. LA INVESTIGACIÓN CONCLUYENTE .....	33
2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN CONCLUYENTE.....	34
3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA INVESTIGACIÓN CONCLUYENTE.....	35
4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CONCLUYENTE .....	36
TEMA 4: LA ENCUESTA Y EL CUESTIONARIO.....	41
1. INTRODUCCIÓN .....	41
2. LA ENCUESTA .....	42
3. TIPOS DE ENCUESTA.....	42
4. FASES EN LA ELABORACIÓN DE UNA ENCUESTA.....	43
5. FORMAS DE REALIZAR UNA ENTREVISTA.....	43
6. EL CUESTIONARIO .....	45
7. DISEÑO DEL CUESTIONARIO .....	46
8. TIPOS DE PREGUNTAS.....	48
9. EL CONTROL DE LOS EVALUADORES Y LOS GESTORES .....	53

TEMA 5: LA TABULACIÓN DE ENCUESTAS .....	59
1. LAS VARIABLES ESTADÍSTICAS .....	59
2. TABULACIÓN DE ENCUESTAS .....	60
TEMA 6: EL MUESTREO.....	67
1. TEORÍA DEL MUESTREO.....	67
2. TIPOS DE MUESTREO.....	67
3. TAMAÑO DE LA MUESTRA Y ERROR DE MUESTREO.....	70
EJERCICIOS TEMA 6.....	73
TEMA 7: ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS SIMPLES .....	75
1. INTRODUCCIÓN A LA ESTADÍSTICA.....	75
2. CLASIFICACIÓN DE LA ESTADÍSTICA .....	75
3. TIPOS DE PRESENTACIÓN DE DATOS EN ESTADÍSTICAS DE UNA VARIABLE .....	76
4. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS .....	78
5. REPRESENTACIONES GRÁFICAS .....	78
6. PARÁMETROS DESCRIPTIVOS .....	83
EJERCICIOS TEMA 7.....	92
TEMA 8: LA ESTADÍSTICA BIVARIANTE.....	99
1. TABLAS DE PRESENTACIÓN DE DATOS BIVARIANTES.....	99
2. DIAGRAMA DE DISPERSIÓN .....	100
3. REGRESIÓN .....	101
4. AJUSTE POR MÍNIMOS CUADRADOS.....	102
5. VARIANZA RESIDUAL Y COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN .....	193
6. CORRELACIÓN LINEAL SIMPLE .....	104
EJERCICIOS TEMA 8.....	106
TEMA 9: LAS SERIES TEMPORALES.....	109
1. INTRODUCCIÓN .....	109
2. ANÁLISIS DE UNA SERIE TEMPORAL.....	109
3. CÁLCULO DE LA TENDENCIA.....	111
4. MEDIAS MÓVILES .....	113
5. VARIACIÓN ESTACIONAL.....	115
EJERCICIOS TEMA 9.....	119

TEMA 10: LOS NÚMEROS ÍNDICE .....	123
1. INTRODUCCIÓN .....	123
2. ÍNDICES SIMPLES.....	123
3. ÍNDICES COMPUESTOS.....	124
4. UTILIDADES DE LOS NÚMEROS ÍNDICE.....	125
EJERCICIOS TEMA 10 .....	126
TEMA 11: CONTRASTE DE HIPÓTESIS.....	129
1. DEFINICIÓN DE INFERENCIA ESTADÍSTICA.....	129
2. LAS HIPÓTESIS.....	129
3. ANÁLISIS INFERENCIAL UNIVARIABLE.....	130
4. ANÁLISIS INFERENCIAL BIVARIABLE.....	137
EJERCICIOS TEMA 11 .....	145
TEMA 12: EL INFORME DE INVESTIGACIÓN COMERCIAL.....	149
1. INTRODUCCIÓN .....	149
2. TIPOS DE INFORME.....	149
3. FORMATO DEL INFORME.....	150
4. ESTRUCTURA DE LOS INFORMES .....	151
5. PRESENTACIÓN DE DATOS.....	154
SOLUCIONES A LOS EJERCICIOS.....	155