

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**“Fiabilidad y lealtad cognitiva en los clientes del restaurante La casa de Tejas
Piura, 2022”**

Línea de Investigación:

Gerencia e Innovación

Autor (es):

Br. Romero Vallejo. María Fernanda

Br. Saavedra Eche, Ana Jesús

Asesor:

Dr. Cieza Mostacero, Segundo Edwin

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3520-4383>

PIURA - PERÚ

2022

Fecha de sustentación: 2022/12/22

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre Fiabilidad y Lealtad Cognitiva en los clientes del restaurante La Casa De Tejas Piura en el año 2022; con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal correlacional simple.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario adaptado de Del Pino (2018) y Maturrano (2019) para la variable Fiabilidad y el cuestionario adaptado de Serrano y Vera (2020) para la variable Lealtad cognitiva, los mismos que fueron validados por juicio de expertos en la materia y, a través de la V de Aiken, cuyos resultados fueron de 0,91 y 0.88 respectivamente, por ser mayores a 0.70 se concluyó que los instrumentos eran válidos. La confiabilidad que se obtuvo fue comprobada por el coeficiente del Alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron 0,814 para Fiabilidad y 0,798 Lealtad cognitiva, la población fue de 8900 clientes del restaurante La Casa de Tejas Piura, quienes generaron un consumo en los meses de Abril a Octubre del año 2022, por lo menos una vez, nuestra muestra requerida fue de 353 personas, sin embargo, se pudo recoger información de 357 clientes quienes completaron la encuesta, lo que permitió elevar las probabilidades de precisión para el logro del objetivo de investigación. En el análisis de información que realizó mediante el software IBM SPSS, se utilizó la estadística descriptiva para determinar el nivel de las variables Fiabilidad y Lealtad Cognitiva, donde se observó que para la primera variable predomina un nivel medio con un porcentaje del 95,2% y para la segunda variable predomina un nivel medio con un 81,79%. Se concluyó que existe una relación entre Fiabilidad y Lealtad Cognitiva del restaurante La Casa de Tejas Piura, con un grado de asociación moderada demostrada por una correlación del coeficiente del Tau b de Kendall de 0,498.

Palabras clave: Fiabilidad, Lealtad cognitiva, expectativas sobre el servicio, confiabilidad y tiempo de ejecución.