



Universidad Andina del Cusco
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Psicología



TESIS

“Estilos de liderazgo y compromiso organizacional en puestos de contacto directo con el cliente de una Entidad Bancaria Privada de la ciudad de Cusco – 2020”

Presentado por:

CARRASCO JIMENEZ, Danner André

Tesis Para optar el título profesional de psicólogo

Asesor:

Dr. Gareth del Castillo Estrada

Cusco – 2022



Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los estilos de liderazgo y el compromiso organizacional en puestos de contacto directo con el cliente de una entidad bancaria privada de la ciudad de Cusco – 2020. El tipo de estudio fue básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y correlacional, porque no se manipulan las variables. La muestra se conformó por 70 colaboradores de dos agencias bancarias. La técnica utilizada fue la encuesta con cuestionarios como instrumentos. Se llegó a la conclusión que existe relación entre los estilos de liderazgo con el compromiso organizacional en puestos de contacto directo con el cliente de una entidad bancaria privada de la ciudad de Cusco – 2020, del análisis descriptivo se obtuvo que el liderazgo Laissez Faire fue el predominante. Así también existe relación de los estilos de liderazgos, transaccional, transformacional y correctivo, con el compromiso organizacional según puestos y agencia. El valor de significancia fue de $0.00 < 0.05$.

Palabras clave: Estilos de liderazgo, compromiso organizacional, laissez faire.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between leadership styles and organizational commitment in positions of direct contact with customers in a private banking institution in the city of Cusco - 2020. The type of study was basic, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational, because the variables are not manipulated. The sample consisted of 70 employees from two banking agencies. The technique used was the survey with questionnaires as instruments. It was concluded that there is a relationship between leadership styles and organizational commitment in positions of direct contact with customers in a private banking institution in the city of Cusco - 2020, the descriptive analysis showed that Laissez Faire leadership was the predominant one. There is also a relationship between transactional, transformational and corrective leadership styles and organizational commitment according to positions and agency. The significance value was $0.00 < 0.05$.

Keywords: Leadership styles, organizational commitment, laissez faire.