



Influencia del Liderazgo Humanizado en la Mejora del Clima Laboral de Unidad Alergológica

S.A.S.

Yesica Tatiana Bernal Sánchez

Yamile Cano Cardona

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Especialización en Gerencia del Talento Humano

noviembre de 2025

Influencia del Liderazgo Humanizado en la Mejora del Clima Laboral de Unidad Alergológica

S.A.S.

Yesica Tatiana Bernal Sánchez

Yamile Cano Cardona

Monografía presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia del

Talento Humano

Asesor(a)

Jaime Darío Restrepo Díaz

Magister en Gestión Tecnológica

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Especialización en Gerencia del Talento Humano

noviembre de 2025

Tabla de contenido

Lista de figuras	5
Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1. Descripción del problema	13
1.1 El problema de investigación	13
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Pregunta Principal de investigación.....	14
1.2.2 Preguntas secundarias	14
1.2.3 Magnitudes y estadísticas Relevantes	14
1.2.4 Impacto del liderazgo humanizado en los colaboradores	15
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo General.....	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación.....	16
2. MARCO REFERENCIAL	17
2.1 Marco conceptual	17
2.2 Marco Contextual	17
2.3 Marco Legal.....	18
2.4 Marco Teórico.....	19
3. DISEÑO METODOLOGICO.....	20
3.1 Línea de investigación.....	20
3.2 Sublínea de investigación del programa.....	21
3.3 Eje Temático.....	22
3.4 Enfoque de investigación.....	23
3.5 Diseño de investigación	24
3.6 Alcance.....	24
3.7 Población.....	25
3.8 Tamaño de muestra	26

3.9	Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información y datos	27
3.10	Análisis y tratamientos de datos.....	27
3.11	Plan de acción del proyecto:.....	28
4.	RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	31
4.1	Objetivo 1:.....	31
4.1.1	Resultados:.....	31
4.1.2	Análisis:	33
4.2	Objetivo 2:.....	33
4.2.1	Resultados:.....	33
4.2.2	Análisis:	35
4.3	Objetivo 3:.....	36
4.3.1	Resultados:.....	36
4.3.2	Análisis:	38
4.4	Objetivo 4:.....	39
4.4.1	Resultados:.....	39
4.4.2	Análisis:	41
5.	PROPUESTAS O HERRAMIENTAS.....	42
5.1	Programa de Formación en Liderazgo Humanizado y Comunicación Asertiva	42
5.2	Creación de un Comité Interno de Bienestar y Clima Laboral	43
5.3	Programa “Liderar con el Ejemplo”	43
5.4	Estrategia de Comunicación y Escucha Organizacional “Conversemos”	44
5.5	Plan de Bienestar Integral y Reconocimiento Emocional	44
5.6	Implementación de un Sistema de Evaluación y Retroalimentación Humanizada	44
6.	CONCLUSIONES.....	46
	Referencias Bibliográficas	48
7.	ANEXOS	50
7.1	Formulario de Encuesta	50

Lista de figuras

Gráfico 1. Resultado de primera pregunta.....	31
Gráfico 2. Resultado de segunda pregunta.....	31
Gráfico 3. Resultado de tercera pregunta.....	31
Gráfico 4. Resultado de cuarta pregunta	33
Gráfico 5. Resultado de quinta pregunta	34
Gráfico 6. Resultado de sexta pregunta	34
Gráfico 7. Resultado de séptima pregunta	36
Gráfico 8. Resultado de octava pregunta.....	36
Gráfico 9. Resultado de novena pregunta	37
Gráfico 10. Resultado de decima pregunta.....	39
Gráfico 11. Resultado de onceava pregunta	39
Gráfico 12. Resultado de doceava pregunta	40

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar la relación entre el liderazgo humanizado y el clima laboral en Unidad Alergológica S.A.S. en el contexto del sector salud. Se establece que, dada la alta exigencia laboral, la promoción de un entorno empático y justo por parte de los líderes es fundamental para el bienestar del personal. La investigación se orienta a responder la pregunta: ¿Cuál es la relación entre el liderazgo humanizado y la percepción del clima laboral por parte de los colaboradores de la IPS?

Metodológicamente, se empleó un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, mediante la aplicación de instrumentos a una muestra representativa de 50 colaboradores de la institución, seleccionados de manera estratificada entre personal asistencial, administrativo y por prestación de servicio. La hipótesis central sostiene que un liderazgo centrado en las personas contribuye significativamente a la mejora del clima laboral, manifestándose en un aumento del compromiso, la motivación y la satisfacción. Los resultados del análisis permitirán la generación de recomendaciones prácticas y contextualizadas, fortaleciendo el liderazgo humanizado en la institución y promoviendo un ambiente de trabajo más saludable y colaborativo.

Palabras clave: Liderazgo Humanizado, Clima Laboral, Bienestar Laboral, Satisfacción Laboral, Sector Salud, IPS

Abstract

This research aimed to analyze the relationship between humanized leadership and the work environment at Unidad Alergológica S.A.S. within the healthcare sector. It establishes that, given the high demands of the job, the promotion of an empathetic and fair environment by leaders is fundamental to employee well-being. The research seeks to answer the question: What is the relationship between humanized leadership and the perception of the work environment by the employees of the healthcare provider?

Methodologically, a quantitative, correlational approach was used, applying instruments to a representative sample of 50 employees of the institution, selected stratified among clinical, administrative, and service-providing staff. The central hypothesis posits that people-centered leadership significantly contributes to improving the work environment, manifesting as increased commitment, motivation, and satisfaction. The results of the analysis will allow the generation of practical and contextualized recommendations, strengthening humanized leadership in the institution and promoting a healthier and more collaborative work environment.

Keywords: Work environment; Humanization; Leadership; Work motivation; Job satisfaction;

Work environment

Introducción

En las organizaciones del sector salud, el liderazgo ejercido por quienes dirigen y coordinan los equipos de trabajo desempeña un papel determinante en el logro de los objetivos institucionales y en el bienestar de los colaboradores. Sin embargo, los entornos clínicos se caracterizan por una alta presión asistencial, jornadas extensas y exigencias permanentes, que hacen evidente que la eficiencia técnica por sí sola no garantiza la sostenibilidad organizacional. En este contexto, resulta indispensable promover estilos de liderazgo que reconozcan al colaborador como un ser humano integral, capaz de aportar lo mejor de sí cuando se siente valorado, motivado y acompañado.

El liderazgo humanizado se plantea como una alternativa estratégica para responder a los desafíos del sector, al privilegiar la empatía, el respeto, la comunicación asertiva y la escucha activa. Este enfoque es especialmente relevante en instituciones de salud, donde el personal no solo enfrenta exigencias físicas y cognitivas, sino también cargas emocionales que, de no gestionarse adecuadamente, pueden derivar en agotamiento, desmotivación y alta rotación del talento humano.

En Unidad Alergológica S.A.S., institución dedicada al diagnóstico y tratamiento de patologías alérgicas e inmunológicas, se ha identificado la oportunidad de fortalecer el bienestar de los colaboradores mediante la implementación de un liderazgo más humano y participativo. A través de observaciones y espacios de comunicación interna, se ha evidenciado la necesidad de mejorar la comunicación entre líderes y equipos, reforzar el reconocimiento al trabajo bien hecho y equilibrar las exigencias laborales con el acompañamiento emocional. Estas situaciones reflejan la pertinencia de analizar de manera sistemática la relación existente entre el liderazgo humanizado y el clima laboral en la institución.

El interés de esta investigación surge del reconocimiento de que, a pesar de los avances en los procesos clínicos y administrativos, aún persisten brechas en las prácticas de liderazgo que afectan la motivación, el compromiso y la cohesión de los equipos de trabajo. Comprender la relación entre

liderazgo humanizado y clima laboral permitirá a la organización diseñar estrategias más efectivas para el desarrollo de su talento humano y la consolidación de una cultura organizacional empática y sostenible.

Por tanto, el objetivo general de esta investigación es analizar la relación entre el liderazgo humanizado y el clima laboral en los colaboradores de Unidad Alergológica S.A.S., con el propósito de identificar el grado de asociación entre ambas variables y su impacto en la motivación y el bienestar del personal. Este objetivo se ajusta al alcance correlacional del estudio y orienta la construcción de un marco teórico y metodológico que servirá de base para la formulación de estrategias de mejora en la gestión del talento humano.

El estudio busca aportar conocimiento y valor práctico en tres dimensiones principales:

- En el campo académico, al contribuir con evidencia empírica sobre la relación entre liderazgo humanizado y clima laboral en el contexto del sector salud.
- En el ámbito organizacional, al ofrecer recomendaciones que permitan fortalecer las competencias de liderazgo, mejorar la comunicación interna y promover una cultura centrada en el respeto y el bienestar de los colaboradores.
- En la gerencia del talento humano, al visibilizar la importancia de integrar la dimensión emocional y relacional en los procesos de gestión y dirección de personas.

El alcance de la investigación se circunscribe a la realidad organizacional de Unidad Alergológica S.A.S., donde se aplicará un instrumento tipo encuesta estructurada con escala Likert a una muestra representativa de colaboradores asistenciales y administrativos. El estudio tendrá un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional, orientado a determinar la relación entre las variables mencionadas, sin pretender establecer causalidades.

Entre las limitaciones previstas, se reconoce que los resultados estarán enfocados en una sola organización, lo que limita la generalización a otras entidades del sector salud. Asimismo, la participación

voluntaria de los colaboradores podría implicar variaciones en la representatividad, aunque se procurará garantizar un muestreo equilibrado entre las diferentes áreas y tipos de vinculación laboral.

La estructura del documento se organiza en los siguientes capítulos:

1. Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1 Descripción del problema: Presentación del contexto general de la problemática que motiva la investigación en Unidad Alergológica S.A.S.

1.2 Formulación del problema: Pregunta central y preguntas secundarias que guían el estudio.

1.3 Objetivos:

- Objetivo general.
- Objetivos específicos.

1.4 Justificación: Argumentación de la pertinencia académica, social y organizacional del estudio.

2. Capítulo II: Marco Referencial

2.1 Marco conceptual: Definición de los principales conceptos (liderazgo humanizado, clima laboral, bienestar, motivación, etc.).

2.2 Marco contextual: Información sobre Unidad Alergológica S.A.S., su misión, visión, estructura, número de colaboradores, retos organizacionales.

2.3 Marco legal: Normatividad nacional vigente relacionada con talento humano en salud, clima laboral y humanización

2.4 Marco teórico: Principales teorías y estudios previos sobre liderazgo humanizado, clima laboral, impacto en la salud organizacional y en la calidad del servicio.

3. Capítulo III: Diseño Metodológico

3.1 Línea de investigación: Articulación con la línea de UNIMINUTO: *Gestión social, participación y desarrollo comunitario.*

3.2 Eje temático: Explicación de cómo la investigación se inscribe en el eje de *Gestión social* dentro de la especialización.

3.3 Enfoque de investigación y paradigma investigativo: Enfoque cuantitativo y paradigma positivista.

3.4 Diseño: Tipo de estudio: no experimental, transversal y correlacional.

3.5 Alcance: Explicación del alcance correlacional.

3.6 Población: Definición de los grupos de colaboradores en Unidad Alergológica S.A.S.

3.7 Tamaño de muestra: Método estadístico que se usará para determinar el tamaño de muestra.

3.8 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información y datos: Encuesta estructurada, escala Likert, fuentes primarias y secundarias.

3.9 Análisis y tratamiento de datos: Procedimientos estadísticos descriptivos e inferenciales.

3.10 Plan de acción del proyecto: Cronograma preliminar de recolección de datos, análisis, discusión y entrega de resultados.

4. Capítulo IV: Resultados y Discusión

4.1 Presentación de resultados: Tablas, gráficas e interpretación de los hallazgos.

4.2 Discusión: Contraste de los resultados con el marco teórico y estudios previos.

4.3 Propuesta de estrategias de mejora: Sugerencias prácticas para fortalecer el liderazgo humanizado y el clima laboral en la institución.

5. Capítulo V: Conclusiones

5.1 Síntesis de hallazgos clave.

5.2 Aportes académicos y organizacionales.

5.3 Recomendaciones finales para la organización y futuras investigaciones.

En conclusión, este proyecto se construye con el propósito de analizar la relación entre el liderazgo humanizado y el clima laboral en Unidad Alergológica S.A.S., contribuyendo tanto a la comprensión académica del fenómeno como al fortalecimiento de las prácticas de gestión humana en el sector salud, donde el bienestar del trabajador se traduce directamente en la calidad del servicio ofrecido al paciente.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La humanización en las Instituciones Prestadora de Servicios de Salud se ha convertido en un tema clave para garantizar el bienestar de los colaboradores. La falta de un liderazgo adecuado y humanizado puede generar ambientes de trabajo desmotivados, sobrecargados y deshumanizados, lo que repercute negativamente en el bienestar de los empleados. En particular, los líderes juegan un papel fundamental en la creación de una cultura organizacional que promueve la empatía, la cooperación y el respeto entre los colaboradores.

1. Descripción del problema

1.1 El problema de investigación

El problema central de esta propuesta de investigación radica en la falta de humanización del liderazgo presentes en la institución Unidad Alergológica S.A.S, ubicada en la ciudad de Medellín, que afecta el ambiente laboral. A pesar de que el liderazgo es una herramienta clave en la gestión de equipos de trabajo que favorezca el bienestar de los empleados, lo que puede derivar en un aumento del estrés laboral, la rotación de personal y una atención deficiente hacia los pacientes.

Este problema se manifiesta a través de una serie de consecuencias graves:

- Un bajo compromiso de los empleados con la organización y falta de motivación
- Alta rotación de personal, lo cual afecta la continuidad de la atención
- Satisfacción reducida de los pacientes, lo cual podría afectar la reputación y su capacidad de atraer nuevos pacientes.

En el caso de Unidad Alergológica S.A.S las observaciones internas y las experiencias de los colaboradores indica que, aunque la organización ha avanzado significativamente en sus procesos clínicos y administrativos, persisten desafíos relacionados con la comunicación, la retroalimentación y el reconocimiento al personal. Estas situaciones justifican la necesidad de realizar un estudio que permita analizar la relación entre el liderazgo humanizado y el bienestar

laboral de los colaboradores, con el fin de proponer estrategias que fortalezcan la cultura organizacional y promuevan ambientes laborales más saludables, colaborativos y sostenibles.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 *Pregunta Principal de investigación*

¿De qué manera el liderazgo humanizado se relaciona con el clima laboral de los colaboradores de la Institución Unidad Alergologica S.A.S en la ciudad de Medellín?

1.2.2 *Preguntas secundarias*

- ¿Cuáles son las principales características de un liderazgo humanizado presentes en los líderes de Unidad Alergologica S.A.S?
- ¿Cómo afecta el liderazgo humanizado el bienestar de los empleados de la IPS?
- ¿Qué barreras enfrentan los líderes dentro de las IPS para implementar un enfoque de liderazgo humanizado?
- ¿De qué forma un liderazgo humanizado puede contribuir a reducir el estrés laboral y fortalecer la cohesión de los equipos de trabajo?

1.2.3 *Magnitudes y estadísticas Relevantes*

Según el Ministerio de Salud de Colombia, más del 40% de los profesionales de la salud reportan niveles de agotamiento emocional y estrés, factores estrechamente relacionados con la falta de un liderazgo adecuado y la deshumanización en el entorno laboral. (Social, 2024)

La rotación de personal en IPS que no implementa prácticas de liderazgo humanizado es un fenómeno común que impacta negativamente en la continuidad de la atención, generando altos costos operativos debido a la necesidad constante de reclutamiento y entrenamiento de nuevos empleados. Aunque las cifras exactas varían según el contexto, investigaciones sugieren que la falta de un liderazgo efectivo es una de las principales causas de esta rotación, justo con el agotamiento emocional y la insatisfacción laboral.

Estudios ha demostrado que las organizaciones prestadoras de servicios de salud con liderazgo fuerte tienen un 30% más de probabilidades de ofrecer servicios de calidad. (Fuente: Health Management Journal). Además, la implementación de estrategias de liderazgo efectivas puede resultar en un aumento del 25% en la satisfacción del personal (Fuente: Journal of Healthcare Leadership).

Otro caso de estudio destacó cómo un cambio en el liderazgo resultó en una mejora del 40% en la eficiencia operativa y un aumento del 20% en la satisfacción del paciente (Fuente: Healthcare Management Review).

1.2.4 Impacto del liderazgo humanizado en los colaboradores

“Cuando las personas se sienten importantes en cualquier ámbito, produce una corriente y sentimiento positivo, que percute en todas las acciones que realizan este hecho es el que determina que la participación en cuestiones de la organización a la que se pertenece sea importante para la generación de un clima laboral adecuado” (Diego Ayuso Murillo, 2017)

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar la influencia del liderazgo humanizado en el clima laboral de los colaboradores de Unidad Alergológica S.A.S, identificando las principales dimensiones de dicha relación.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar las características del liderazgo humanizado que ejercen en los líderes de Unidad Alergologica S.A.S

Determinar el nivel actual de clima laboral (motivación, satisfacción, etc.) percibido por los colaboradores de Unidad Alergologica S.A.S.

Establecer la influencia existente entre el liderazgo humanizado y el nivel de clima laboral percibido por los colaboradores.

Proponer estrategias de fortalecimiento del liderazgo humanizado que contribuyan a la mejora del clima laboral en Unidad Alergológica S.A.S.

1.4 Justificación

El presente proyecto de investigación busca analizar la relación entre el liderazgo humanizado y el bienestar laboral de los colaboradores de la institución Unidad Alergológica S.A.S, entendiendo que el liderazgo constituye un factor determinante en la construcción de entornos de trabajo saludables, motivadores y sostenibles.

En la actualidad, el sector salud enfrenta importantes desafíos relacionados con la sobrecarga laboral, el agotamiento emocional y la rotación del personal, situaciones que, en muchos casos, se asocian con estilos de liderazgo poco empáticos o autoritarios. En este contexto, se hace necesario promover una gestión del talento humano basada en la humanización, la comunicación asertiva, la escucha activa y el reconocimiento al esfuerzo de los trabajadores.

Según datos del Ministerio de Salud en Colombia, más del 40 % de los profesionales de la salud reportan niveles significativos de estrés y agotamiento emocional, lo que evidencia un entorno laboral crítico que requiere de atención inmediata, lo que evidencia un entorno laboral crítico que requiere de atención inmediata desde la gestión del talento humano. En este sentido, el liderazgo humanizado se posiciona como una estrategia eficaz para fortalecer la motivación, la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia de los colaboradores. Tal como lo señala Ayuso murillo (2017), cuando las personas se sienten valoradas, se genera un clima organización más positivo, lo que impacta directamente en su compromiso con la institución.

Además, estudios internacionales han demostrado que las organizaciones del sector salud que implementan modelos de liderazgo humanizado tienen hasta un 25% más de satisfacción del personal y mejoras del 30% en eficiencia y cohesión interna (Journal of healthcare leadership, 2023; health Management journal, 2022). En el caso de Unidad Alergológica S.A.S., la investigación se considera

pertinente y necesaria, ya que permitirá conocer cómo perciben los colaboradores el liderazgo ejercido en la institución y qué relación existe entre este y su bienestar laboral. Con base en estos hallazgos, se podrán formular estrategias de mejora orientadas a fortalecer el liderazgo, mejorar el clima organizacional y promover una cultura centrada en la empatía, el respeto y la participación.

Desde el punto de vista académico, el estudio aportará evidencia empírica sobre la relación entre liderazgo humanizado y bienestar laboral en el sector salud, contribuyendo al conocimiento en el campo de la gerencia del talento humano. Desde el punto de vista organizacional, ofrecerá insumos para diseñar planes de formación y acompañamiento dirigidos a líderes y colaboradores, que promuevan entornos de trabajo más armónicos, motivadores y sostenibles.

En definitiva, esta investigación se justifica por su contribución al fortalecimiento institucional y por su potencial para mejorar la gestión del talento humano en el sector salud, al promover la adopción de un liderazgo más consciente, participativo y humano.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco conceptual

- **Liderazgo Humanizado:** Estilo de liderazgo basado en la empatía, el respeto, la escucha activa y la valorización del ser humano en el ámbito laboral. Promueve la construcción de relaciones cercanas y horizontales con los colaboradores (Bustamante-Gutiérrez, 2024).
- **Clima Laboral:** Percepción compartida de los colaboradores respecto a su entorno de trabajo, incluyendo aspectos como relaciones interpersonales, liderazgo, comunicación, condiciones físicas y organización del trabajo. (García Solarte, 2009).

2.2 Marco Contextual

La investigación se desarrollará en Unidad Alergológica S.AS., una institución del sector salud ubicada en la ciudad de Medellín, dedicada al diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades alérgicas e inmunológicas. La organización cuenta con un equipo interdisciplinario conformado por

profesionales asistenciales, administrativos y de apoyo, que trabajan de manera coordinada para brindar una atención integral a los usuarios y garantizar la eficiencia en los procesos internos.

En el ámbito interno, Unidad Alergológica S.A.S. ha experimentado desafíos relacionados con el clima laboral y la gestión del liderazgo, reflejados en situaciones como la percepción de sobrecarga laboral, dificultades en la comunicación entre líderes y colaboradores, falta de reconocimiento al desempeño y una disminución del sentido de pertenencia en algunos equipos. Estas condiciones, observadas en diferentes niveles de la organización, pueden influir negativamente en la motivación y en el clima laboral del personal.

A raíz de la coyuntura generada por la pandemia de COVID-19, el sector salud vivió un aumento en las demandas asistenciales y una presión sostenida sobre los equipos de trabajo. Aunque la institución ha implementado diversas estrategias de fortalecimiento organizacional, aún se identifica la necesidad de consolidar un liderazgo más humano, empático y participativo, que favorezca la confianza, la comunicación efectiva y el equilibrio emocional de los colaboradores.

En este contexto, la investigación se propone como una oportunidad para comprender la relación existente entre el liderazgo humanizado y el clima laboral dentro de la organización. Para lograrlos, se analizará la percepción que tienen los trabajadores sobre las prácticas de liderazgo y su impacto en dimensiones clave como la motivación, la satisfacción y el clima organizacional.

2.3 Marco Legal

En Colombia, la legislación vigente reconoce el derecho a condiciones laborales dignas y seguras, lo cual impulsa la necesidad de promover la humanización en la atención y en la gestión del talento humano en salud. Las siguientes normas son relevantes para el desarrollo de esta investigación:

- **Ley 1164 de 2007:** Regula el talento humano en salud y establece directrices sobre la formación, ejercicio y condiciones laborales dignas del personal sanitario. Proporcionando el marco para la gestión del recurso humano del sector.
- **Ley 1010 del 2006 (medidas contra el acoso laboral):** Constituye la base legal para proteger la salud mental de los colaboradores, obligando a las instituciones a garantizar entornos laborales libres de maltrato y a fomentar un trato respetuoso, elementos centrales del liderazgo humanizado.
- **Resolución 0312 del 2019: (Estándares Mínimos del SGSST):** Define los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), que incluyen la evaluación y gestión del riesgo psicosocial. Este riesgo está directamente relacionado con el liderazgo y el clima laboral de la organización.
- **Política Nacional de Humanización del Ministerio de Salud y Protección Social:** Promueve la atención humanizada no solo hacia los usuarios, sino también hacia el personal de salud, reconociendo su valor esencial y la necesidad de un liderazgo que lo respete y lo proteja.

2.4 Marco Teórico

El liderazgo humanizado se fundamenta en la capacidad del líder para reconocer y valorar la dignidad humana dentro de las organizaciones, especialmente en contextos de alta sensibilidad como el sector salud. Este tipo de liderazgo se caracteriza por la empatía, la comunicación efectiva, el respeto y la creación de relaciones significativas entre líderes y colaboradores (Hernández, Ramírez, & Sánchez, 2008). Su aplicación en entornos hospitalarios ha demostrado tener efectos positivos sobre la moral, el compromiso y la salud mental de los trabajadores.

El modelo de liderazgo transformacional (Leadership, 2003) completa esta visión al proponer que los líderes deben inspirar, motivar y desarrollar a sus equipos, más allá de los intereses individuales. Igualmente, el liderazgo servicial, estudiado por (Greenleaf., 2024) enfatiza en la atención y el cuidado

por los otros como principio organizacional, lo que lo convierte en una base sólida para el liderazgo humanizado en el ámbito clínico.

Respecto al clima laboral, autores como (Chiang-Vega, Hidalgo-Ortiz, & Gómez-Fuentealba, 2021) señalan que este influye en el bienestar psicológico, la productividad y a la retención del talento humano. En organizaciones de salud, un clima deteriorado puede desencadenar agotamiento emocional insatisfacción y errores en la atención a los pacientes (da Silva, 2014).

La articulación entre liderazgo humanizado y clima laboral ha sido objeto de múltiples estudios. (Morales, 2022) evidencian que los estilos de liderazgo empático generan percepciones más positivas del entorno laboral, lo que se traduce en mayor motivación y sentido de pertenencia. (Tomicic, 2019) también afirman que el liderazgo con enfoque en el ser humano reduce significativamente los niveles de burnout en profesionales de salud.

3. DISEÑO METODOLOGICO

3.1 Línea de investigación

El presente trabajo se enmarca en la línea de investigación en Gestión Social, Participación y Desarrollo Comunitario de la Especialización en Gerencia del Talento Humano de UNIMINUTO. Esta línea busca fortalecer la comprensión de los procesos organizacionales desde una perspectiva humana, ética y participativa, orientada al mejoramiento de la calidad de vida laboral y al desarrollo sostenible de las instituciones.

GESTION SOCIAL, PARTICIPACION Y DESARROLLO COMUNITARIO.

- Aborda directamente el desarrollo organizacional y la gestión del talento humano, aspectos clave en la investigación sobre liderazgo en el sector salud.
- Enfatiza la gestión social del desarrollo, la cual se conecta con la necesidad de transformar las relaciones laborales y promover entornos más humanos, solidarios y participativos.

- Reconoce como temas de interés la gestión de calidad y el desarrollo organizacional, elementos implícitos en el objetivo de mejorar el clima laboral en Unidad Alergológica S.A.S mediante prácticas de liderazgo humanizado.
- Favorece el empoderamiento de las personas dentro de la organización, coherente con el enfoque de liderazgo que busca valorar, escuchar y apoyar emocionalmente a los colaboradores.
- Integra la coproducción de conocimiento con actores sociales, lo cual podemos aplicar al incluir a los colaboradores de la clínica como protagonistas de la transformación organizacional a través del análisis de sus percepciones.

3.2 Sublínea de investigación del programa

Gestión estratégica para la globalidad

Justificación de articulación con el proyecto de investigación:

La propuesta de investigación titulada “Influencia del Liderazgo Humanizado en la Mejora del Clima Laboral de Unidad Alergológica S.A.S.” se articula con la sublínea de investigación Gestión estratégica para la globalidad al contribuir con la generación de conocimiento aplicado sobre modelos de gestión organizacional centrados en el bienestar humano, un enfoque cada vez más relevante en entornos globales y competitivos, como lo es el sector salud.

Desde esta perspectiva, el proyecto fortalece los procesos investigativos transdisciplinarios al integrar conceptos de liderazgo, psicología organizacional, desarrollo humano y gestión del talento, lo cual permite una comprensión más amplia del desempeño organizacional desde una mirada estratégica y humanista.

Además, se relaciona con el objetivo específico de la sublínea que busca proponer soluciones a problemas de investigación en el campo del emprendimiento empresarial y social, ya que el estudio ofrece estrategias de intervención para transformar el clima laboral mediante prácticas de liderazgo

humanizado, lo cual impacta positivamente la sostenibilidad del talento humano, la calidad del servicio y la reputación institucional, claves para la proyección social y el fortalecimiento del sector salud como tejido empresarial.

Asimismo, aunque el estudio no se centra directamente en el uso de TIC, su desarrollo abre la posibilidad de aplicar sistemas de información para monitorear indicadores de clima organizacional y liderazgo, alineándose con la evaluación de metodologías de mejoramiento continuo en los procesos internos.

En síntesis, esta investigación aporta a la sublínea al generar insumos estratégicos aplicables en organizaciones que buscan adaptarse a los retos del entorno global desde una perspectiva humana e integral, lo cual es coherente con los propósitos misionales de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas y con el enfoque transformador de UNIMINUTO.

3.3 Eje Temático

GESTION SOCIAL

El eje temático de Gestión Social y comunitaria se articula directamente con el propósito de esta investigación, en tanto se enfoca en el desarrollo de procesos organizacionales que promueven el bienestar humano, la participación de los colaboradores y la transformación de las relaciones laborales en contextos institucionales.

El estudio “Influencia del Liderazgo Humanizado en la Mejora del Clima Laboral de Unidad Alergológica S.A.S.” se orienta a mejorar las dinámicas internas de la organización a través de un liderazgo que valore al ser humano, fomente el respeto, la empatía y potencie el sentido de pertenencia. Estos elementos son fundamentales en la gestión social, la cual busca que las organizaciones asuman una responsabilidad ética con su talento humano y con la construcción de entornos de trabajo saludables.

Además, la gestión social no solo se limita al ámbito externo o comunitario, sino que también se aplica internamente en las instituciones, promoviendo la cohesión organizacional y el desarrollo de prácticas sostenibles centradas en el bienestar colectivo. Por tanto, esta investigación aporta a dicho eje desde una mirada reflexiva e interventora sobre el papel del liderazgo en la construcción de culturas organizacionales más humanas y sostenibles.

3.4 Enfoque de investigación

CUANTITATIVO

El presente estudio adopta un enfoque cuantitativo, ya que se centra en la observación y medición de variables relacionadas con el liderazgo humanizado y el clima laboral, con el propósito de analizar estadísticamente la relación entre ambas. Este enfoque permite recolectar datos estructurados a través de encuestas aplicadas a los colaboradores de Unidad Alergológica S.A.S, los cuales serán procesados mediante técnicas estadísticas para comprobar o refutar las hipótesis planteadas.

El enfoque cuantitativo se caracteriza por su rigurosidad, objetividad y secuencialidad, lo cual facilita la recolección y el análisis de información confiable, reproducible y generalizable. A través del uso de instrumentos validados y escalas de medición estandarizadas, se busca obtener una comprensión numérica del impacto del liderazgo sobre variables como la motivación, la satisfacción y el bienestar laboral.

El enfoque cuantitativo permite el tratamiento matemático de la información mediante herramientas estadísticas, lo que resulta ideal para investigaciones que, como esta, buscan establecer relaciones entre variables y obtener resultados concluyentes sobre fenómenos organizacionales.

En síntesis, este enfoque aporta la estructura metodológica necesaria para generar un análisis empírico del objeto de estudio, garantizando la solidez y validez científica de los hallazgos.

3.5 Diseño de investigación

NO EXPERIMENTAL, TRANSVERSAL Y CORRELACIONAL

Este estudio adopta un diseño no experimental de tipo transversal y alcance correlacional, ya que no se realizará manipulación directa sobre las variables involucradas, sino que se observarán tal como se presentan en su contexto natural: el entorno laboral de Unidad Alergológica S.A.S.

El diseño no experimental es apropiado cuando el investigador analiza los fenómenos tal como ocurren en la realidad, sin intervenir sobre ellos. En este caso, se busca analizar la relación existente entre el liderazgo humanizado (variable independiente) y el clima laboral (variable dependiente), basándose en la percepción de los colaboradores.

Asimismo, se opta por un diseño transversal, dado que la recolección de datos se realizará en un único momento del tiempo, lo que permite obtener un panorama actual sobre las condiciones del liderazgo y el ambiente laboral dentro de la empresa.

Finalmente, el estudio tiene un alcance correlacional, ya que el objetivo central es identificar si existe una relación estadísticamente significativa entre el estilo de liderazgo y el clima laboral, sin pretender establecer una causalidad directa entre las variables.

Este tipo de diseño es ideal para investigaciones aplicadas en el ámbito organizacional, que requieren diagnósticos situacionales basados en evidencia cuantitativa para generar propuestas de mejora fundamentadas.

3.6 Alcance

CORRELACIONAL

El presente estudio se ubica dentro del alcance correlacional, ya que su objetivo principal es analizar la relación existente entre dos variables: el liderazgo humanizado (variable independiente) y el clima laboral (variable dependiente), en el contexto de Unidad Alergológica S.A.S.

Según Hernández et al. (2014), las investigaciones correlacionales permiten establecer el grado de asociación entre variables sin manipularlas, lo cual se ajusta al enfoque cuantitativo del estudio. Este tipo de investigaciones se apoyan en procedimientos estadísticos para determinar si los cambios en una variable se relacionan con cambios en otra.

La elección de este alcance permite plantear y comprobar hipótesis mediante el uso de técnicas inferenciales, como la correlación de Pearson, con el fin de extrapolar los resultados y generar conclusiones que puedan ser útiles para la toma de decisiones en el ámbito de la gestión del talento humano.

Asimismo, este nivel de alcance supera el mero análisis descriptivo, ya que no solo identifica características de los fenómenos estudiados, sino que además explora cómo se conectan entre sí, aportando mayor profundidad y utilidad práctica a los hallazgos obtenidos (Arias, 2006).

En conclusión, el alcance correlacional es el más pertinente para lograr los objetivos del estudio, ya que permite examinar empíricamente cómo influye el estilo de liderazgo en el bienestar y percepción del clima organizacional entre los colaboradores de Unidad Alergológica S.A.S.

3.7 Población

La población de este estudio está conformada por la totalidad de los colaboradores de Unidad Alergológica S.A.S, incluyendo personal asistencial, administrativo y directivo. Esta población representa el universo de análisis, ya que son los directamente implicados en la dinámica organizacional y en las relaciones de liderazgo al interior de la institución.

Al momento de la recolección, se estima que la población total es de 55 colaboradores.

De acuerdo con Pineda et al. (1994), la población es el conjunto de personas u objetos sobre los cuales se desea conocer una característica o fenómeno particular. En este caso, se busca conocer las

percepciones que los colaboradores tienen sobre el liderazgo que se ejerce en la institución y su impacto en el clima laboral.

La elección de esta población se justifica porque permite acceder a la fuente directa de información sobre las variables en estudio (liderazgo humanizado y clima laboral), lo que garantiza la pertinencia y validez de los datos recolectados. Además, incluir diversos perfiles laborales en la muestra aportará una visión más integral de la situación organizacional actual de la empresa.

3.8 Tamaño de muestra

Para esta investigación, el tamaño de la muestra será determinado a partir de la población total de colaboradores de Unidad Alergológica S.A.S, aplicando una fórmula estadística que garantice la representatividad de los datos y permita realizar inferencias válidas sobre la población.

Según Mata et al. (1997), la muestra debe seleccionarse siguiendo criterios y procedimientos que aseguren que los elementos elegidos representen adecuadamente a la población, reflejando las características del conjunto total. En este sentido, se utilizará un muestreo probabilístico estratificado, que consiste en dividir la población en grupos homogéneos (estratos) según variables como el área laboral (asistencial, administrativa y directiva) y seleccionar aleatoriamente una proporción representativa de cada uno de ellos.

Este tipo de muestreo es pertinente, ya que garantiza la inclusión equitativa de todos los perfiles laborales de la clínica, lo cual es crucial para obtener una visión completa de cómo se percibe el liderazgo y el clima laboral desde diferentes niveles jerárquicos y roles funcionales.

El tamaño exacto de la muestra será calculado teniendo en cuenta la población total de la empresa, un margen de error del 5%, un nivel de confianza del 95%, y una varianza poblacional estimada del 50% (cuando no se dispone de datos previos, este valor es el más conservador y seguro para estimar la muestra). Esta fórmula garantizará la solidez estadística de los resultados obtenidos.

3.9 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información y datos

Fuentes de información:

Primarias: Los colaboradores de Unidad Alergologica S.A.S quienes participarán respondiendo un cuestionario estructurado.

Secundarias: Libros, artículos científicos, tesis, informes académicos y normativas relacionadas con el liderazgo humanizado y el clima laboral en el sector salud.

Técnica de recolección de datos:

Encuesta estructurada: por su pertinencia con el enfoque cuantitativo y su capacidad de recolectar información medible y comparable de manera masiva y ordenada.

Instrumento de recolección:

Cuestionario cerrado con escala tipo Likert (por ejemplo: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), este será diseñado para medir percepciones relacionadas con el liderazgo humanizado, la motivación, la satisfacción y otros factores del clima laboral (o clima organizacional).

3.10 Análisis y tratamientos de datos

En esta investigación, el análisis y tratamiento de datos es un componente esencial para transformar la información recolectada a través de los cuestionarios en evidencia empírica útil, que permita responder a los objetivos planteados y tomar decisiones basadas en resultados confiables y válidos.

Tratamiento de los datos:

El proceso comenzará con la recolección y revisión de los cuestionarios diligenciados por los colaboradores de Unidad Alergologica S.A.S. Posteriormente, se realizará la depuración de la base de datos, que incluye:

- **Limpieza de datos:** detección y corrección de errores de digitación, valores atípicos o inconsistencias.
- **Eliminación de duplicados** o registros incompletos que puedan distorsionar el análisis.
- **Codificación de respuestas:** transformación de respuestas cualitativas a variables cuantificables, especialmente en escalas tipo Likert.
- **Almacenamiento en formato digital** adecuado para su análisis (por ejemplo, Excel o SPSS).

Análisis de datos:

El análisis se realizará a través de técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, con el fin de identificar patrones, relaciones y posibles correlaciones entre las variables en estudio:

- **Estadística descriptiva:** se aplicará para caracterizar la muestra, calcular frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar, permitiendo una visión general de los datos.
- **Estadística inferencial:** se utilizará para probar la hipótesis de investigación. En particular, se aplicará la **correlación de Pearson** para determinar la relación entre el liderazgo humanizado (variable independiente) y el clima laboral (variable dependiente).
- Los resultados se interpretarán considerando un **nivel de confianza del 95%** y un **margen de error del 5%**, asegurando la robustez y significancia estadística de los hallazgos.

Todo el proceso de análisis se desarrollará con el apoyo de **software estadístico** como SPSS o Excel, que facilitarán el procesamiento de la información y la generación de gráficos y tablas para la presentación de resultados.

3.11 Plan de acción del proyecto:

Título			Influencia del Liderazgo Humanizado en la Mejora del Clima Laboral de Unidad Alergológica S.A.S.
Objetivo General			Analizar cómo influye el liderazgo humanizado en el bienestar de los colaboradores, evaluando las características del liderazgo, su impacto en la motivación y satisfacción laboral.
Metodología			<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Población: Todos los colaboradores de Unidad Alergologica S.A.S</p> <p>Muestreo: Probabilístico estratificado</p> <p>Línea de investigación Uniminuto: Gestión social, participación y desarrollo comunitario.</p> <p>Sublínea de la Especialización en Gerencia del talento Humano: Gestión estratégica para la globalidad</p>
Objetivos específicos del proyecto	Datos que necesito: Componentes / Variables	Método/Actividades	Soporte teórico (revisar marco referencial) y/o metodológico
Identificar las características del liderazgo humanizado que ejercen en los líderes de Unidad Alergologica S.A.S	<p>Variable independiente: Liderazgo humanizado.</p> <p>Dimensiones: empatía; escucha activa; reconocimiento; apoyo emocional; comunicación asertiva; participación.</p>	<p>-Revisión documental y bibliográfica sobre liderazgo humanizado.</p> <p>- Diseño del cuestionario con ítems tipo Likert (5 puntos).</p> <p>- Validación del instrumento mediante juicio de expertos.</p>	<p>Teórico: (Diego Ayuso Murillo, 2017)– plantea que el liderazgo humanizado mejora el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores.</p> <p>Goleman (2011) – inteligencia emocional como base del liderazgo empático.</p> <p>Chiavenato (2017) – liderazgo como proceso de influencia y motivación en la gestión humana.</p> <p>Legal: Resolución 0312 de 2019 (estándares mínimos del SG-SST – gestión del talento humano).</p>
Determinar el nivel actual de clima laboral (motivación, satisfacción, etc.)	<p>Variable dependiente: Clima laboral.</p> <p>Dimensiones:</p>	<p>- Aplicación de encuestas.</p> <p>- Procesamiento de datos en Excel o</p>	<p>Teórico: Robbins y Judge (2017) – clima organizacional como conjunto de percepciones compartidas que influyen en la motivación y desempeño.</p> <p>Herzberg (1959) – teoría de los dos factores (motivación e higiene).</p> <p>Peiró y Rodríguez (2008) – bienestar psicosocial en entornos laborales de</p>

percibido por los colaboradores de Unidad Alergologica S.A.S.	motivación, satisfacción, relaciones interpersonales, reconocimiento, sentido de pertenencia.	SPSS. - Análisis descriptivo de frecuencias, medias y tendencias.	alta exigencia. Legal: Ley 1010 de 2006 (prevención del acoso laboral); Resolución 2404 de 2019 (evaluación de clima laboral).
Establecer la influencia existente entre el liderazgo humanizado y el nivel de clima laboral percibido por los colaboradores.	Variables correlacionadas: - Liderazgo humanizado. - Clima laboral.	- Consolidación de base de datos. - Análisis estadístico correlacional (prueba de Pearson). - Interpretación de los resultados con apoyo de literatura.	Metodológico: Hernández, Fernández y Baptista (2014) – enfoque cuantitativo de tipo correlacional, útil para analizar la relación entre variables. Teórico: Ayuso Murillo (2017) – correlación positiva entre liderazgo empático y bienestar laboral. Legal: Decreto 1072 de 2015 (SG-SST, componente de gestión del bienestar laboral).
Proponer estrategias de fortalecimiento del liderazgo humanizado que contribuyan a la mejora del clima laboral en Unidad Alergologica S.A.S.	Ejes de acción: formación en liderazgo humanizado, comunicación asertiva, reconocimiento y bienestar emocional.	- Elaboración de estrategias basadas en los resultados del análisis. - Validación con la dirección de la IPS. - Formulación de un plan de mejora en liderazgo humanizado.	Teórico: Chiavenato (2017) – gestión humana orientada al desarrollo integral del trabajador. Robbins (2018) – desarrollo organizacional y cambio cultural. Ayuso Murillo (2017) – liderazgo centrado en la persona como herramienta de bienestar. Legal: Ley 1562 de 2012 (fortalecimiento del SG-SST y promoción de bienestar); Resolución 652 de 2012 (comités de convivencia laboral).

4. RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1 Objetivo 1:

Identificar las características del liderazgo humanizado que ejercen en los líderes de Unidad Alergológica S.A.S

4.1.1 Resultados:

Gráfico 1. Resultado de primera pregunta

¿Considera que sus líderes practican la escucha activa y el respeto por las opiniones del equipo?

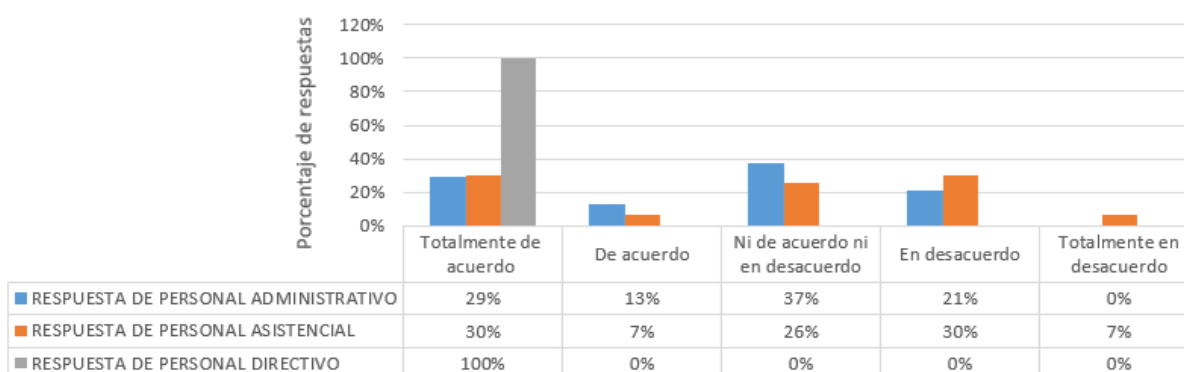


Gráfico 2. Resultado de segunda pregunta

¿Siente que el trato recibido por parte de sus superiores refleja empatía y reconocimiento personal?

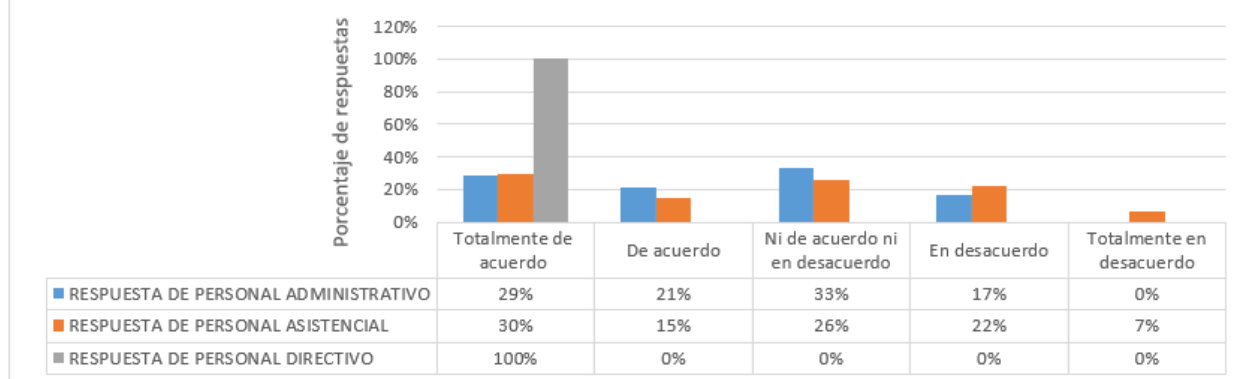
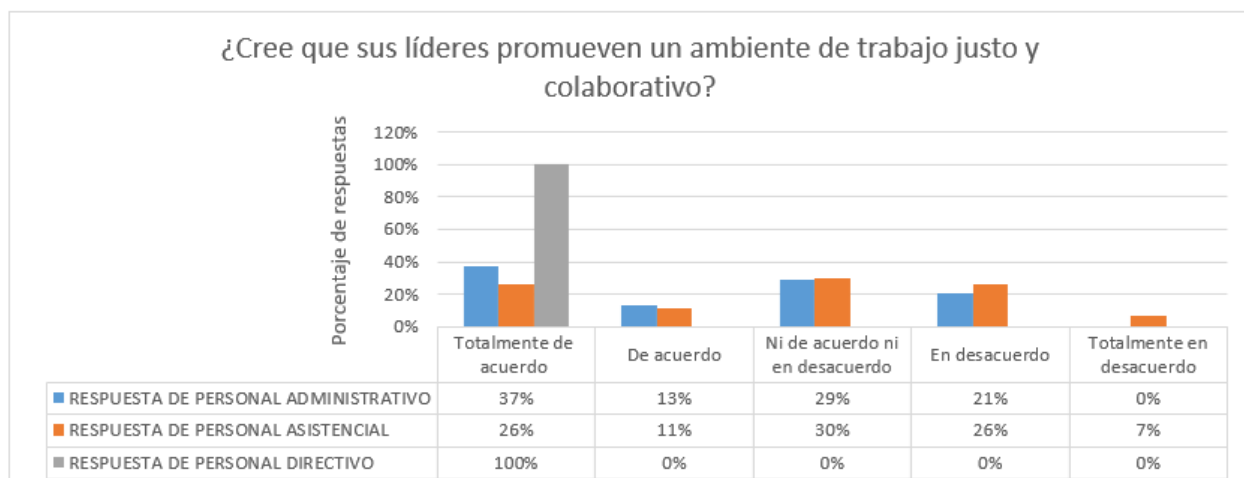


Gráfico 3. Resultado de tercera pregunta



De acuerdo con los datos recolectados, la percepción sobre las prácticas de liderazgo humanizado varía según el área de desempeño de los colaboradores. En general, los resultados muestran una tendencia moderadamente positiva, aunque con oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la comunicación y el reconocimiento.

En la primera pregunta, el 37 % de los colaboradores manifestó una posición neutral frente a la práctica de escucha activa y respeto por las opiniones del equipo, mientras que el 29 % se mostró totalmente de acuerdo y el 21 % parcialmente de acuerdo. Esto sugiere que, aunque existe un grupo que reconoce actitudes abiertas por parte de sus líderes, una proporción significativa no percibe esta práctica de forma constante.

En cuanto al trato recibido y el reconocimiento personal, los resultados reflejan un comportamiento similar: el 33 % se mantiene neutral, el 29 % totalmente de acuerdo y el 21 % de acuerdo, evidenciando que la empatía y el reconocimiento aún no son percibidos de manera generalizada entre todos los colaboradores.

Finalmente, frente a la pregunta sobre si los líderes promueven un ambiente de trabajo justo y colaborativo, el 37 % expresó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 21 % se mantiene neutral. Esto indica que, si bien existe una percepción favorable, todavía hay áreas donde se requiere fortalecer la equidad y el trabajo en equipo.

4.1.2 Análisis:

Estos hallazgos reflejan que Unidad Alergológica S.A.S. presenta avances importantes en el desarrollo de prácticas de liderazgo basadas en la comunicación, la empatía y la colaboración, pero aún persisten brechas en la coherencia y la frecuencia de su aplicación. El porcentaje elevado de respuestas neutrales sugiere que algunos colaboradores perciben un liderazgo intermitente o dependiente de circunstancias específicas.

Desde el marco teórico, autores como Ayuso Murillo (2017) y Goleman (2018) coinciden en que la humanización del liderazgo implica una práctica constante de escucha activa, reconocimiento y acompañamiento emocional. La variabilidad de las respuestas podría deberse a que los líderes aún no integran plenamente estas competencias en su estilo de gestión o no logran transmitirlos de manera homogénea a todos los niveles del equipo.

De acuerdo con la teoría del liderazgo humanizado, la empatía, el respeto y la comunicación son pilares que fortalecen la confianza y el sentido de pertenencia (Avolio & Gardner, 2005). En este contexto, los resultados permiten concluir que la institución cuenta con una base favorable para consolidar un liderazgo humanizado, aunque se requiere una intervención estructurada en la formación de líderes para reforzar la escucha, la retroalimentación y la valoración del trabajo individual.

4.2 Objetivo 2:

Determinar el nivel actual de clima laboral (motivación, satisfacción, etc.) percibido por los colaboradores de Unidad Alergológica S.A.S.

4.2.1 Resultados:

Gráfico 4. Resultado de cuarta pregunta

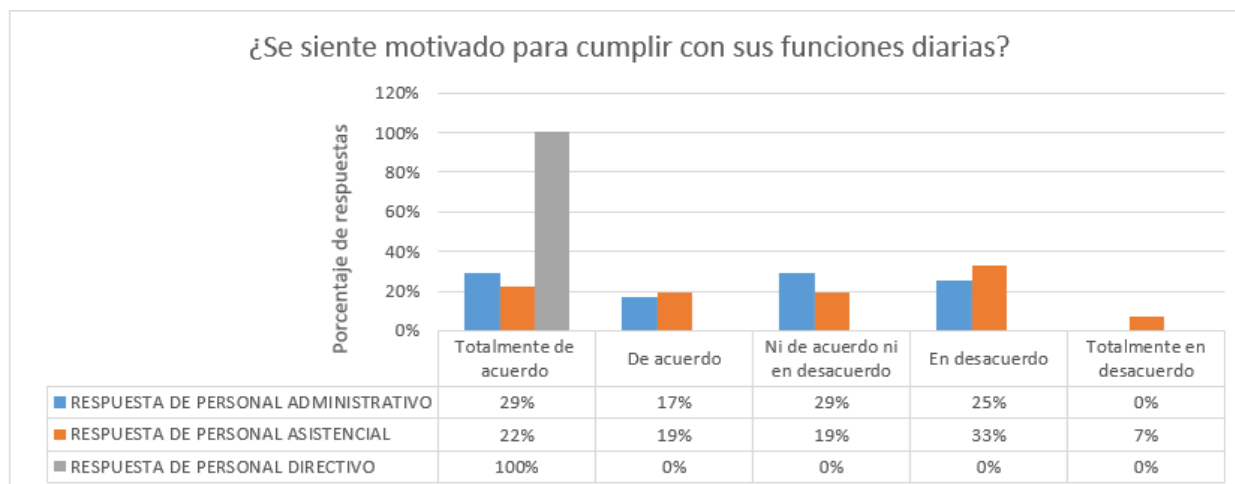


Gráfico 5. Resultado de quinta pregunta

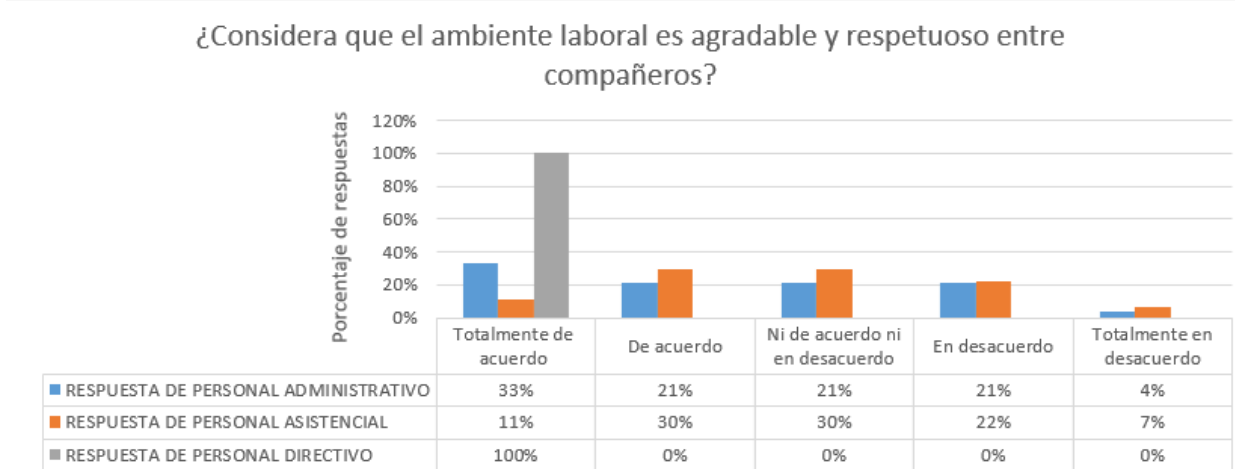
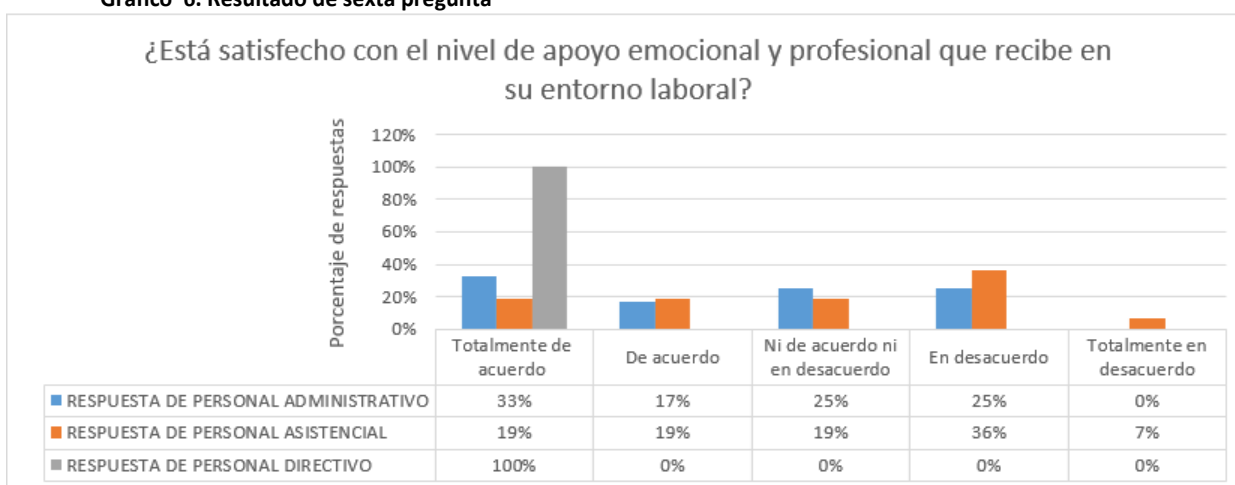


Gráfico 6. Resultado de sexta pregunta



Los resultados obtenidos reflejan una percepción moderadamente positiva del clima laboral dentro de la institución, aunque con diferencias entre las áreas administrativas y asistenciales.

En cuanto a la motivación laboral, el 29 % de los colaboradores administrativos manifestó una posición neutral, mientras que el 29 % se mostró totalmente de acuerdo con sentirse motivado para cumplir con sus funciones diarias. Por su parte, en el área asistencial, el 22 % expresó total acuerdo, y un 31 % se ubicó en posiciones neutras o de desacuerdo leve, lo que evidencia cierto nivel de desmotivación en algunos equipos.

Respecto a la percepción del ambiente laboral, el 33 % del personal administrativo lo considera agradable y respetuoso, mientras que en el área asistencial este porcentaje disminuye a un 22 % de total acuerdo. En ambos casos, un número considerable de respuestas se mantiene en niveles intermedios, lo que indica que las relaciones laborales y la convivencia podrían fortalecerse con acciones de integración y comunicación interna.

Finalmente, frente al nivel de apoyo emocional y profesional recibido, el 33 % del área administrativa y el 19 % del área asistencial se mostraron totalmente de acuerdo con sentirse apoyados, aunque persiste un 25 % de neutralidad. Esto evidencia la necesidad de fortalecer los canales de acompañamiento y reconocimiento del trabajo del personal.

4.2.2 Análisis:

Los hallazgos evidencian que el clima laboral en Unidad Alergológica S.A.S. presenta una percepción mixta, donde prevalece la satisfacción en algunos aspectos, pero también se observan oportunidades de mejora, especialmente en la motivación y el apoyo emocional.

Autores como Chiavenato (2019) y Robbins & Judge (2017) señalan que el clima organizacional se construye a partir de las interacciones diarias, las condiciones laborales y la percepción de justicia y reconocimiento. En este sentido, los resultados muestran que, aunque existe una base de respeto y colaboración, los niveles de motivación y satisfacción podrían verse afectados por factores como la carga laboral, la falta de comunicación bidireccional o la escasez de retroalimentación positiva.

Desde el enfoque del liderazgo humanizado, la motivación y el bienestar emocional son consecuencia directa de la relación que se establece entre líderes y colaboradores (Goleman, 2018). Por ello, la neutralidad observada en varios ítems sugiere que los esfuerzos de liderazgo deben orientarse hacia un acompañamiento más empático y constante, que fomente la confianza, la valoración del desempeño y la participación en la toma de decisiones.

En conclusión, este objetivo permite reconocer que la institución cuenta con un entorno laboral relativamente estable, pero requiere acciones de fortalecimiento del bienestar emocional, la comunicación y la motivación laboral, elementos esenciales para consolidar un clima organizacional saludable y sostenible.

4.3 Objetivo 3:

Establecer la influencia existente entre el liderazgo humanizado y el nivel de clima laboral percibido por los colaboradores.

4.3.1 Resultados:

Gráfico 7. Resultado de séptima pregunta

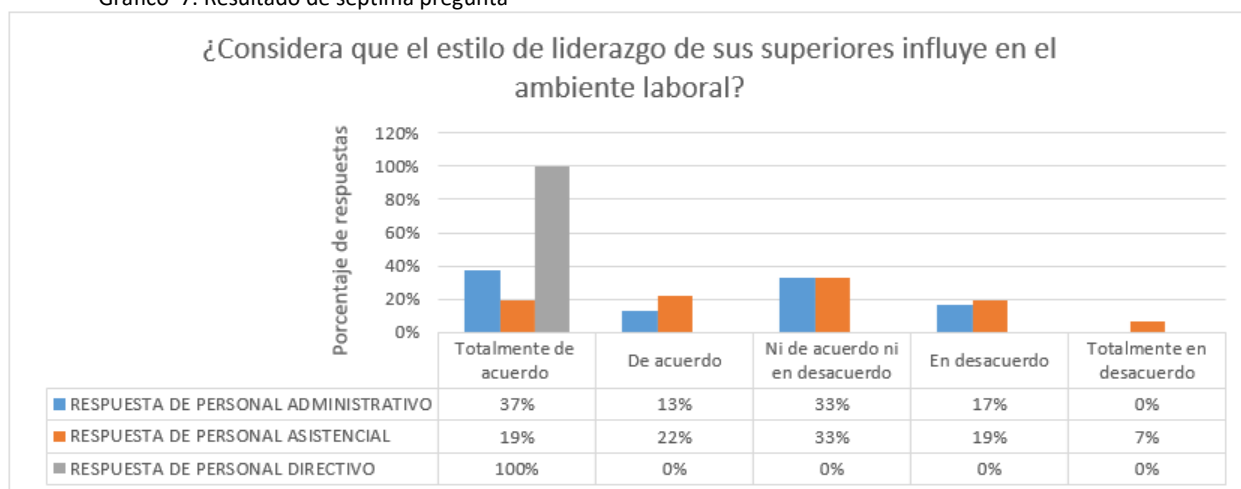


Gráfico 8. Resultado de octava pregunta

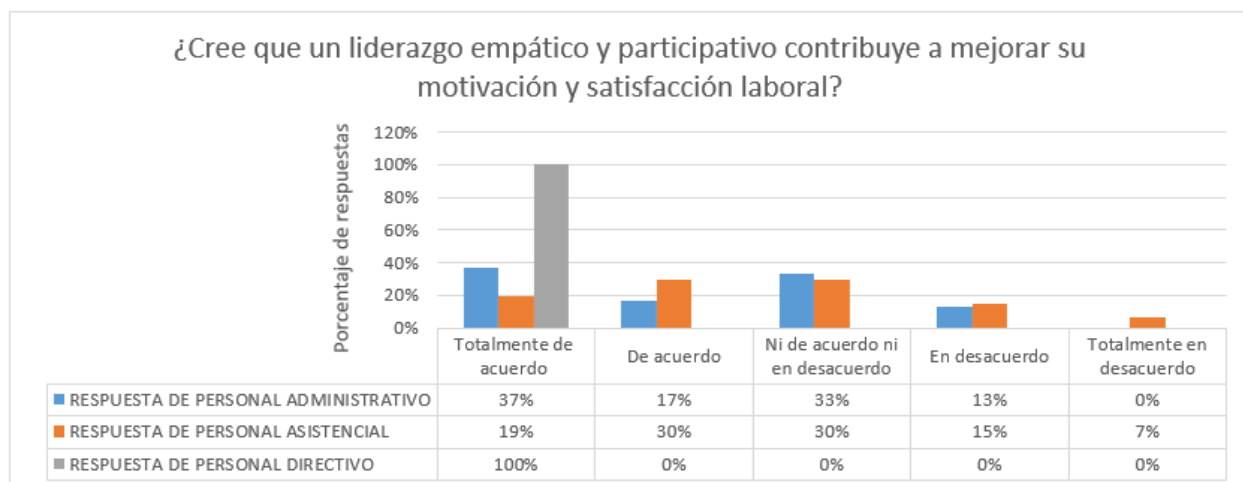
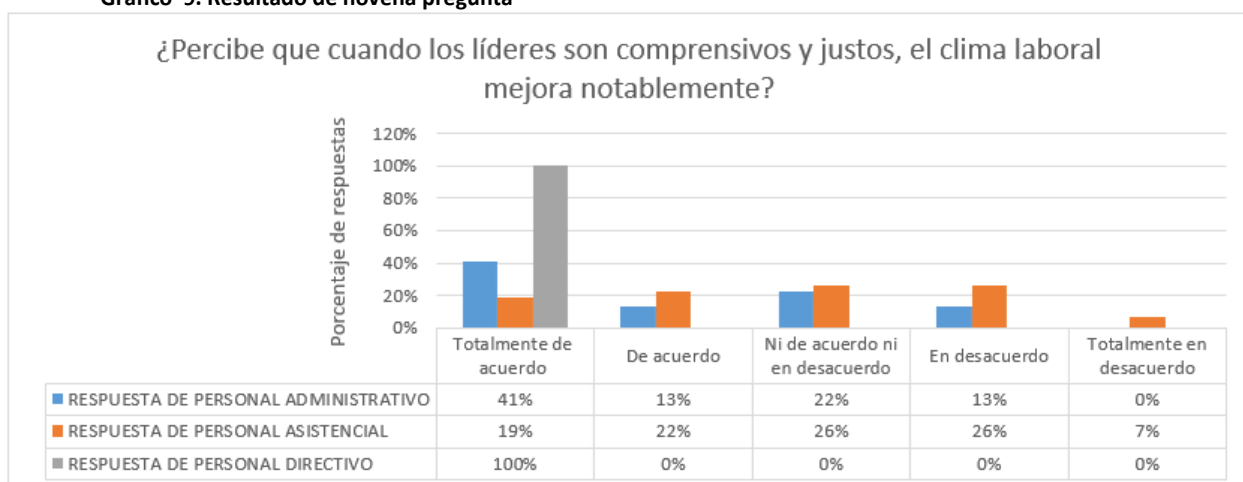


Gráfico 9. Resultado de novena pregunta



Los resultados obtenidos evidencian una relación directa entre la percepción del liderazgo y la valoración del clima laboral en la institución.

Frente a la pregunta sobre si el estilo de liderazgo de los superiores influye en el ambiente laboral, el 37 % del personal administrativo y el 19 % del personal asistencial se mostraron totalmente de acuerdo, mientras que un 33 % y 33 %, respectivamente, mantuvieron una posición neutral. Esto sugiere que, aunque una parte significativa reconoce la influencia del liderazgo en el ambiente, aún existe un grupo que no percibe una conexión clara o que no ha experimentado un liderazgo suficientemente humanizado.

En cuanto a si un liderazgo empático y participativo contribuye a mejorar la motivación y satisfacción laboral, el 37 % del área administrativa manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que

en el área asistencial el 19 % coincidió con esta percepción y un 30 % permaneció en una posición neutral. Este resultado muestra que, aunque los colaboradores reconocen el valor de la empatía y la participación, su práctica efectiva aún no es constante en todos los equipos.

Por último, en la afirmación “cuando los líderes son comprensivos y justos, el clima laboral mejora notablemente”, el 41 % del personal administrativo y el 19 % del asistencial estuvieron totalmente de acuerdo, seguidos de porcentajes importantes en los niveles de “de acuerdo” y “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Estos datos reafirman que la comprensión, la justicia y el trato humano de los líderes impactan positivamente en el ambiente de trabajo.

4.3.2 Análisis:

Los hallazgos reflejan que el liderazgo humanizado tiene un impacto significativo sobre el clima laboral, aunque aún se perciben brechas entre la teoría y la práctica cotidiana del liderazgo en la institución. La mayor proporción de respuestas neutras indica que no todos los colaboradores sienten de manera consistente la presencia de líderes empáticos o comunicativos, lo que puede limitar el desarrollo de una cultura organizacional basada en la confianza y el bienestar emocional.

Según Daniel Goleman (2018), el liderazgo empático se fundamenta en la inteligencia emocional, y sus efectos se evidencian en el compromiso, la motivación y el sentido de pertenencia del equipo. Asimismo, Chiavenato (2019) plantea que el liderazgo efectivo no solo dirige, sino que inspira, crea cohesión y promueve entornos laborales positivos. En coherencia con estas perspectivas, los resultados de la investigación en Unidad Alergológica S.A.S. muestran que cuando los líderes adoptan comportamientos comprensivos y justos, los colaboradores perciben mejoras tangibles en su satisfacción y clima de trabajo.

No obstante, la presencia de un porcentaje relevante de respuestas neutras y de desacuerdo leve sugiere que no todos los equipos experimentan un liderazgo humanizado de forma homogénea, lo cual

podría estar relacionado con diferencias en estilos de dirección, niveles de comunicación o sobrecarga de trabajo.

En síntesis, los resultados permiten concluir que el liderazgo humanizado ejerce una influencia clara sobre el clima laboral, siendo un factor clave para mejorar la motivación, la satisfacción y la percepción general del bienestar organizacional. Su fortalecimiento podría traducirse en mayor cohesión de los equipos, reducción de tensiones laborales y aumento del compromiso institucional.

4.4 Objetivo 4:

Proponer estrategias de fortalecimiento del liderazgo humanizado que contribuyan a la mejora del clima laboral en Unidad Alergológica S.A.S.

4.4.1 Resultados:

Gráfico 10. Resultado de decima pregunta

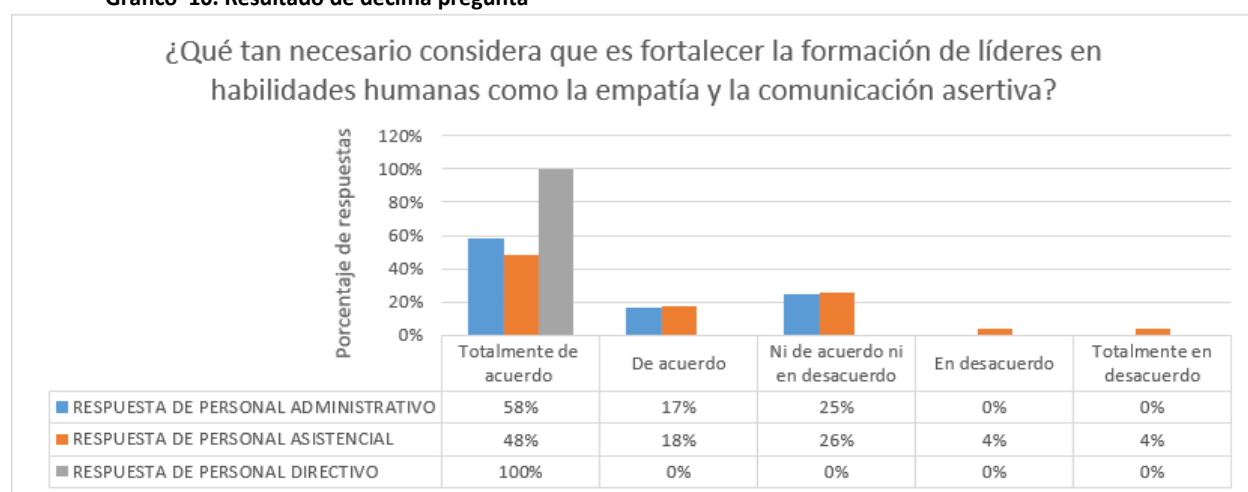


Gráfico 11. Resultado de onceava pregunta

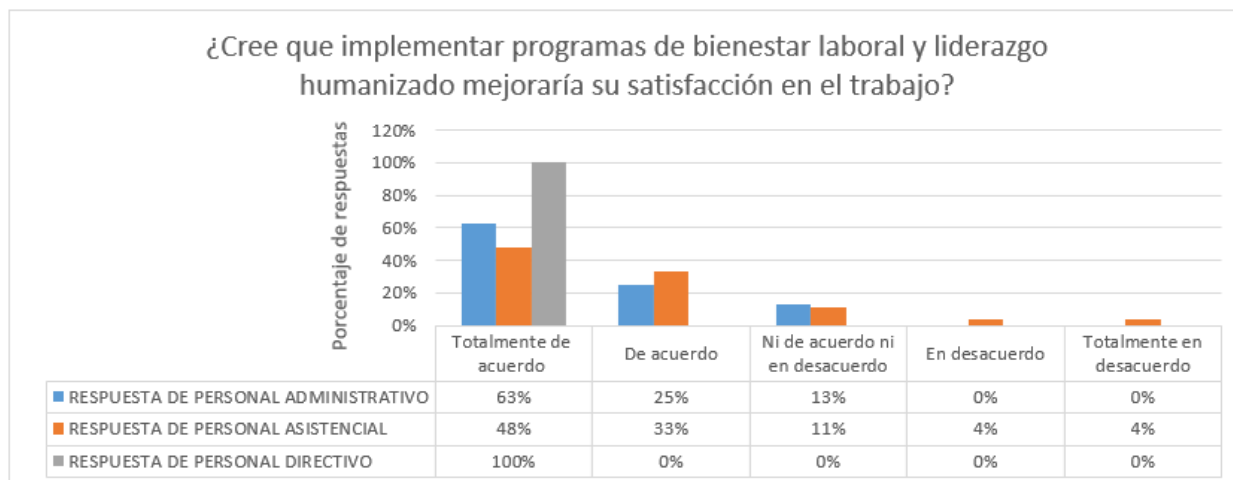
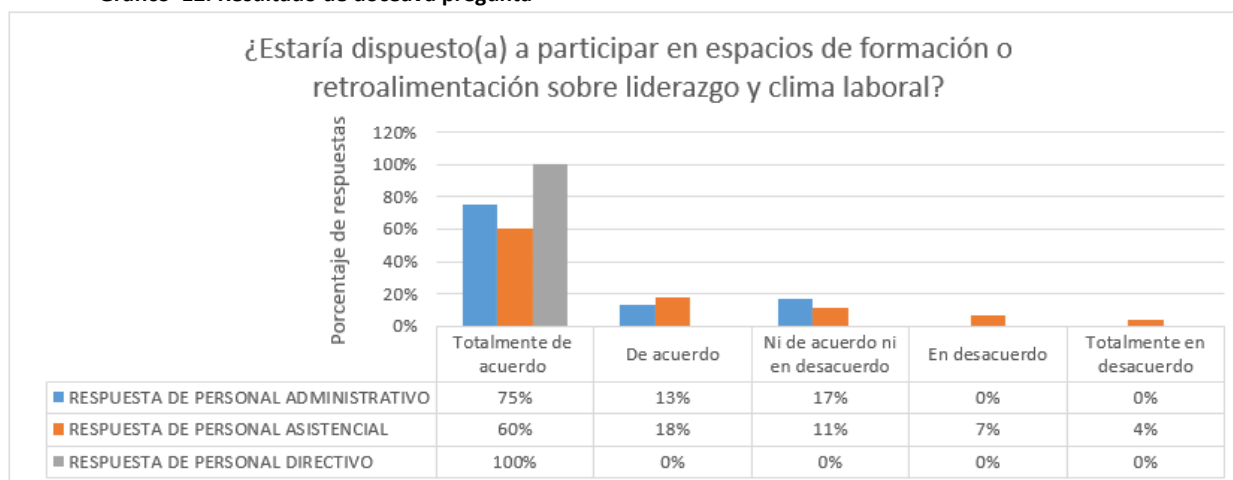


Gráfico 12. Resultado de doceava pregunta



Los resultados evidencian un alto nivel de aceptación por parte de los colaboradores frente a la necesidad de fortalecer las competencias humanas en los líderes de la institución. Ante la pregunta “¿Qué tan necesario considera que es fortalecer la formación de líderes en habilidades humanas como la empatía y la comunicación asertiva?”, el 58 % del personal administrativo y el 48 % del personal asistencial manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras que los directivos coincidieron en un 100 % con esta afirmación. Estos resultados indican un consenso general sobre la importancia de promover procesos de formación en liderazgo humanizado, especialmente en aspectos relacionados con la escucha activa, la comunicación efectiva y el reconocimiento del otro.

En cuanto a la pregunta “¿Cree que implementar programas de bienestar laboral y liderazgo humanizado mejoraría su satisfacción en el trabajo?”, el 63 % del personal administrativo y el 48 % del asistencial respondieron estar totalmente de acuerdo, reflejando una alta expectativa hacia la implementación de estrategias institucionales que integren el bienestar emocional con el desarrollo del liderazgo. Los datos sugieren que los colaboradores reconocen la conexión entre el bienestar organizacional y la calidad del liderazgo ejercido.

Finalmente, frente a la pregunta “¿Estaría dispuesto(a) a participar en espacios de formación o retroalimentación sobre liderazgo y clima laboral?”, el 75 % del personal administrativo y el 60 % del asistencial respondieron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 100 % del nivel directivo también expresó disposición plena. Estos porcentajes confirman una actitud favorable y participativa del talento humano hacia procesos de capacitación y mejoramiento continuo, lo cual representa una oportunidad clave para la institución en la consolidación de su cultura organizacional.

4.4.2 Análisis:

Los resultados obtenidos permiten concluir que existe una clara disposición institucional y colectiva hacia el fortalecimiento del liderazgo humanizado, lo cual se alinea con los principios de gestión del talento humano contemporáneo y con las políticas nacionales de humanización del servicio en salud.

El alto nivel de acuerdo en todas las áreas, especialmente en los componentes administrativos y asistenciales, refleja una conciencia compartida sobre la relevancia de desarrollar habilidades blandas en los líderes, como la empatía, la comunicación asertiva y la gestión emocional. Tal como lo exponen Goleman (2018) y Chiavenato (2019), el liderazgo emocionalmente inteligente favorece la cohesión de los equipos, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

De igual manera, la disposición a participar en espacios formativos sugiere que los colaboradores perciben la necesidad de una transformación cultural basada en el aprendizaje y la retroalimentación

constante. Esto representa un punto de partida para la elaboración de un plan de acción orientado al desarrollo de competencias en liderazgo humanizado y a la creación de programas de bienestar integrales.

A la luz del marco teórico y legal, los hallazgos coinciden con las directrices del Ministerio de Salud y Protección Social (Resolución 429 de 2016), que promueve entornos laborales saludables y centrados en la persona. Por tanto, Unidad Alergológica S.A.S. cuenta con un terreno favorable para implementar políticas de formación continua en liderazgo humanizado, que contribuyan al fortalecimiento del clima laboral, al compromiso institucional y al bienestar integral de sus colaboradores.

En síntesis, la evidencia recolectada respalda la necesidad de institucionalizar estrategias de liderazgo humanizado que promuevan la empatía, la participación y la comunicación efectiva como ejes del desarrollo organizacional, con el propósito de consolidar un ambiente laboral positivo, colaborativo y sostenible.

5. PROPUESTAS O HERRAMIENTAS

5.1 Programa de Formación en Liderazgo Humanizado y Comunicación Asertiva

Implementar un plan de capacitación semestral dirigido a líderes administrativos y asistenciales, enfocado en el desarrollo de habilidades humanas esenciales: empatía, escucha activa, comunicación efectiva, retroalimentación constructiva y gestión emocional.

Justificación:

Los resultados del estudio evidencia que más del 90% de los colaboradores consideran fortalecer la formación en liderazgo humanizado. Esto demuestra una oportunidad institucional para promover líderes más cercanos y conscientes de su impacto en el bienestar del equipo.

Componentes sugeridos:

- Talleres vivenciales de liderazgo humanizado.
- Simulaciones de casos y manejo de conflictos.

- Sesiones de coaching grupal o mentoring con expertos en gestión del talento humano.

5.2 Creación de un Comité Interno de Bienestar y Clima Laboral

Conformar un comité interdisciplinario que integre representantes de las áreas administrativa, asistencial y directiva, encargado de identificar necesidades del personal, promover actividades de bienestar y hacer seguimiento a las condiciones laborales.

Justificación:

El 63% de los colaboradores expreso que los programas de bienestar y liderazgo humanizado mejoran la satisfacción laboral. Este comité permitirá institucionalizar acciones de mejora continua y fortalecer la participación interna.

Funciones:

- Monitorear el clima laboral mediante encuestas semestrales.
- Proponer campañas de reconocimiento al desempeño.
- Canalizar inquietudes y propuestas del personal hacia la dirección.

5.3 Programa “Liderar con el Ejemplo”

Diseñar una estrategia interna de liderazgo basado en la coherencia entre el discurso y la acción, fomentando la ejemplaridad, la ética y el compromiso de los líderes en todos los niveles.

Acciones sugeridas:

- Espacios mensuales de retroalimentación entre líderes y equipos.
- Encuentros de diálogo abierto sobre retos laborales y emocionales.
- Reconocimiento público de buenas prácticas de liderazgo humanizado.

5.4 Estrategia de Comunicación y Escucha Organizacional “Conversemos”

Implementar canales formales y confidenciales de comunicación interna que permitan al personal expresar ideas, sugerencias o dificultades. Puede incluir buzones virtuales, espacios de escucha activa y reuniones tipo “conversaciones que suman”.

Justificación:

Uno de los hallazgos del estudio fue la percepción de fallas en la comunicación y la falta de reconocimiento, factores críticos que afectan la motivación.

5.5 Plan de Bienestar Integral y Reconocimiento Emocional

Desarrollar un plan anual que incluya actividades orientadas al bienestar físico, emocional y social de los colaboradores, integrando pausas activas, jornadas de autocuidado y campañas de gratitud y reconocimiento entre compañeros.

Justificación:

Los datos muestran una relación directa entre el bienestar emocional y la satisfacción laboral. Fomentar una cultura de autocuidado contribuyente a reducir el estrés y mejorar la percepción del clima.

5.6 Implementación de un Sistema de Evaluación y Retroalimentación Humanizada

Actualizar los mecanismos de evaluación del desempeño para incorporar criterios de liderazgo humanizado, relaciones interpersonales y gestión emocional.

Acciones:

- Formular instrumentos de evaluación con retroalimentación bilateral.
- Realizar sesiones de feedback constructivo centradas en el desarrollo y no solo en el resultado.

Síntesis General

La implementación de estas estrategias permitirá alinear la cultura organizacional de Unidad Alergológica S.A.S. con los principios del liderazgo humanizado, fortaleciendo la motivación, el sentido de pertenencia y el bienestar integral de los colaboradores. Además, contribuye al cumplimiento de las políticas nacionales de talento humano en salud, fomentando un entorno laboral más empático, participativo y sostenible.

6. CONCLUSIONES

El desarrollo de la presente monografía permitió analizar la relación entre el liderazgo humanizado y el clima laboral en Unidad Alergológica S.A.S., evidenciando que el estilo de liderazgo ejercido en las organizaciones de salud tiene una influencia directa en el bienestar, la motivación y la satisfacción de los colaboradores. Los resultados obtenidos confirman la relevancia de fortalecer las competencias humanas de los líderes como un factor clave para consolidar entornos laborales empáticos, justos y colaborativos.

En primer lugar, se identificó que los colaboradores reconocen avances en la práctica del liderazgo humanizado, especialmente en aspectos como la escucha activa y el respeto por las opiniones del equipo. Sin embargo, aún persisten oportunidades de mejora relacionadas con la empatía, el reconocimiento y la comunicación bidireccional, lo que refleja la necesidad de fortalecer el acompañamiento emocional y la gestión relacional de los líderes.

En segundo lugar, el diagnóstico del clima laboral mostró que, aunque la mayoría de los colaboradores se sienten motivados y valoran positivamente su entorno de trabajo, existen factores de riesgo asociados al estrés, la falta de reconocimiento y la percepción de sobrecarga laboral. Estos elementos pueden afectar el sentido de pertenencia y la satisfacción en el trabajo, lo que confirma la importancia de adoptar estrategias integrales de bienestar organizacional.

En tercer lugar, el análisis correlacional evidenció que un liderazgo empático y participativo contribuye significativamente a mejorar la motivación, la cohesión y el compromiso del personal. La percepción general es que cuando los líderes actúan con justicia, comprensión y cercanía, el clima laboral se fortalece y se generan relaciones laborales más armónicas y productivas.

A partir de los hallazgos, se formularon propuestas estratégicas orientadas al fortalecimiento del liderazgo humanizado en la institución, entre las que se destacan: la creación de un programa de formación en habilidades blandas, la conformación de un comité de bienestar y clima laboral, el diseño

de espacios de comunicación y escucha organizacional, y la implementación de un sistema de evaluación del desempeño con enfoque humanizado. Estas acciones permitirán consolidar una cultura organizacional centrada en las personas, en coherencia con las políticas nacionales de talento humano en salud y las teorías contemporáneas de gestión emocional.

En síntesis, se concluye que el liderazgo humanizado no solo impacta positivamente en el clima laboral, sino que constituye una herramienta estratégica para la sostenibilidad institucional y el fortalecimiento del compromiso organizacional. Su implementación requiere del apoyo de la alta dirección y de un trabajo articulado entre las áreas de talento humano, bienestar y gestión del conocimiento.

Finalmente, este estudio aporta evidencia práctica y académica sobre la necesidad de promover modelos de liderazgo basados en la empatía, la comunicación y el reconocimiento, reafirmando que la humanización en el trabajo no es solo un valor ético, sino una condición esencial para el bienestar del talento humano y la excelencia organizacional.

Referencias Bibliográficas

- Andrade de Noguera, S. M. (2023). *Felicidad laboral, bienestar laboral y subjetividad emocional: una mirada desde la complejidad humana*. Mexico: RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática.
- Bustamante-Gutiérrez, M. &.-G. (2024). *Liderazgo y desempeño laboral en las clínicas privadas de la provincia de Santa Elena, 2024*. Ecuador: Digital Publisher.
- Chiang-Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., & Gómez-Fuentealba, N. (2021). *Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales*. Ecuador: RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía.
- da Silva, F. A. (2014). *Organizational climate and professional satisfaction in health units: a systematic review*. *BMC Health Services Research*. Health Care Management Review.
- Diego Ayuso Murillo, I. H. (2017). El liderazgo en los entornos sanitarios . En I. H. Diego Ayuso Murillo, *El liderazgo en los entornos sanitarios* (pág. 254). Díaz de Santos.
- García Solarte, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Cali: Cuadernos de Administración.
- Greenleaf., R. K. (30 de octubre de 2024). *asana*. Obtenido de Liderazgo de servicio: cómo liderar ayudando a tu equipo: <https://asana.com/es/resources/servant-leadership>
- Hernández, P. A., Ramírez, M. A., & Sánchez, D. C. (2008). Humanizar los contextos de salud, cuestión de liderazgo. *scielo*, 8.
- Leadership, T. (2003). *James MacGregor Burns*. Kindle Edition.
- Morales, D. S. (2022). *Liderazgo empático y bienestar organizacional en instituciones hospitalarias*. Chile: Revista Chilena de Salud Pública.

Social, M. d. (2024). *Política Nacional de Salud Mental* . Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicfindmkaj/https://www.minsalud.gov.co/Anexos_Normatividad_Nuevo/Document-2025-01-17T111829_306.pdf

Tomicic, A. D. (2019). *Burnout y liderazgo: la importancia de la gestión emocional en el entorno clínico*.

Revista de Salud Laboral.

7. ANEXOS

7.1 Formulario de Encuesta

Preguntas por objetivo específico

A continuación, se plantean tres preguntas por cada uno de los objetivos específicos del estudio, orientadas a captar la información requerida para su análisis:

Objetivo específico 1:

Identificar las características del liderazgo humanizado que ejercen en los líderes de Unidad Alergologica S.A.S

¿Considera que sus líderes practican la escucha activa y el respeto por las opiniones del equipo?

¿Siente que el trato recibido por parte de sus superiores refleja empatía y reconocimiento personal?

¿Cree que sus líderes promueven un ambiente de trabajo justo y colaborativo?

Objetivo específico 2:

Determinar el nivel actual de clima laboral (motivación, satisfacción, etc.) percibido por los colaboradores de Unidad Alergologica S.A.S.

¿Se siente motivado para cumplir con sus funciones diarias?

¿Considera que el ambiente laboral es agradable y respetuoso entre compañeros?

¿Está satisfecho con el nivel de apoyo emocional y profesional que recibe en su entorno laboral?

Objetivo específico 3:

Establecer la influencia existente entre el liderazgo humanizado y el nivel de clima laboral percibido por los colaboradores.

¿Considera que el estilo de liderazgo de sus superiores influye en el ambiente laboral?

¿Cree que un liderazgo empático y participativo contribuye a mejorar su motivación y satisfacción laboral?

¿Percibe que cuando los líderes son comprensivos y justos, el clima laboral mejora notablemente?

Objetivo específico 4:

¿Qué tan necesario considera que es fortalecer la formación de líderes en habilidades humanas como la empatía y la comunicación asertiva?

¿Cree que implementar programas de bienestar laboral y liderazgo humanizado mejoraría su satisfacción en el trabajo?

¿Estaría dispuesto(a) a participar en espacios de formación o retroalimentación sobre liderazgo y clima laboral?