



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA

Percepción del estilo de liderazgo dentro una institución prestadora de servicio de salud de medicina
prepagada en la ciudad de bogotá

PRESENTA:

Liliana Poveda Ruiz Liliana

Código: 100151409

Yesenia López Castrillón

Código: 1710660149

Diana Carolina Hernández Poveda

Código: 1711025416

Diana Lorena Rojas Pinilla

Código:100202064

María Angélica Polonia Díaz

Código:1611024673

SUPERVISOR:

Sergio Robles Guevara. MGS.

BOGOTÁ, MARZO - JUNIO 2022

Tabla de Contenidos

Resumen	1
Capítulo 1: Introducción.	1
Planteamiento del problema	3
Pregunta de investigación.	4
Objetivo general.	4
Objetivos específicos.	4
Justificación.	5
Capítulo 2: Marco de Referencia	5
Marco Conceptual	5
Marco Teórico	6
Capítulo 3: Metodología	8
Tipo y diseño de Investigación	8
Participantes	9
Instrumento de recolección de datos	9
Estrategias de análisis	9
Consideraciones éticas	10
Ruta Bioética	11
Capítulo 4: Resultados:	10
Caracterización.	10
Categorías, subcategorías, definiciones y objetivos específicos	11
Frecuencias de verbatim	12
Análisis de la información	13
Discusión	16
Conclusiones:	16
Limitaciones:	17
Recomendaciones:	17
Referencias Bibliográficas	18
Anexos	21
Consentimiento Informado (Anexo 1)	21
Preguntas Orientadoras (Anexo 2)	22

Lista de tablas

Tabla 1 Caracterización	11
Tabla 2 Categorías, Subcategorías, definiciones y objetivos específicos	12
Tabla 3 Frecuencias de Verbatims	13

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Ruta Bioética	10
-----------------------------------	----

Resumen

Introducción: El liderazgo es una parte fundamental para el alcance de las metas y objetivos de una compañía, los líderes tienen ciertas características que orientan la ejecución de actividades junto con un equipo de trabajo. **Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los colaboradores sobre el liderazgo dentro de la institución prestadora de servicios de salud de Medicina prepagada en la Localidad de Suba en la ciudad de Bogotá. **Método:** Mediante un estudio cualitativo, fenomenológico, descriptivo y de estudio de caso, por medio de una selección opinática se busca recolectar información de la percepción de los colaboradores de una Institución prestadora de servicios de salud en la ciudad de Bogotá, lo anterior teniendo en cuenta aspectos bioéticos como los formulados de Emmanuel. **Resultados:** Se encuentra un líder positivo, empático, con adecuada comunicación asertiva, sus colaboradores lo reconocen e identifican como una persona con habilidades innatas para el desempeño del cargo que actualmente ejecuta, individuo que está en constante evolución en pro de la mejora. **Conclusiones:** El liderazgo es una parte fundamental para cada empresa, son personas que se retroalimentan constantemente y deben ser reconocidas por su equipo de trabajo, deben cumplir con características específicas para la ejecución de su rol.

Palabras Claves: Liderazgo; Clima Organizacional; Relaciones Interpersonales; Inteligencia Emocional; Enfoque Situacional.

El estudio de la percepción del liderazgo por parte de los colaboradores en la organización y su importancia dentro de la misma, se analiza desde los diferentes tipos de conceptos sobre liderazgo, tal como dice “Yukl (1994) para quien “el liderazgo es el proceso mediante el cual un miembro del grupo (líder) influye a los otros miembros hacia el logro de objetivos específicos grupales” (Martínez, 2016).

La importancia de la influencia de los líderes sobre el personal a cargo es vital, ya que, repercute en la motivación y aprovechamiento de las aptitudes de cada uno de los colaboradores a través de la confianza, lo que genera que los trabajadores se sientan parte del cumplimiento de una serie de objetivos que deben ser comunes.

Por otro lado, se habla de los diferentes enfoques del liderazgo:

El enfoque de los rasgos: hace referencia a las características innatas con las que el individuo nace para liderar.

El enfoque conductual: Definido como determinadas conductas, está comprendido por tres estilos: 1. el estilo autoritario o autocrático 2. el «laissez faire» o dejar hacer y 3. el democrático

El enfoque situacional: Se refiere a una adaptabilidad de acuerdo con la organización, el líder es flexible para elegir el estilo de liderazgo a proceder.

Planteamiento del problema

El liderazgo es la manera como una persona es capaz de llevar a cabo procesos, metas u objetivos con un equipo de trabajo mediante una adecuada orientación del mismo, es la manera como un individuo mediante el uso de habilidades es capaz de aprovechar las aptitudes de un grupo de personas de manera positiva para la consecución de metas. Este depende del tipo de liderazgo y el abordaje del líder, como resultado puede encontrarse resultados positivos o negativos. En el estudio de Reyes J, Núñez M, López R, Núñez V, y Núñez I. (2018) titulado La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas se evidencia que “es posible señalar la existencia de un manejo deficiente de la comunicación entre los colaboradores y las autoridades, lo cual afecta al clima organizacional y las relaciones interpersonales, siendo un factor que afecta de manera directa la motivación, disminuye la productividad y genera desconfianza entre las autoridades y los colaboradores del área técnica y administrativa” lo cual afecta directamente el resultado de los objetivos propuestos de una empresa, retrasa procesos, genera un ambiente no adecuado tanto para el trabajador como para el líder.

Por otro lado, la institución prestadora de servicios de salud de medicina prepagada en su sede de la localidad de Suba, ubicada en la Ciudad de Bogotá Colombia, es una institución prestadora de servicios de salud, la cual brinda a sus usuarios una atención integral, oportuna, de calidad desde todos los frentes de atención; dentro de los colaboradores encontramos a médicos generales y especialistas, enfermeros auxiliares, personal de aseo y vigilancia, auxiliares de servicio al cliente entre otros actores importantes que están a cargo de una enfermera profesional con especialización administrativa para la gestión de procesos administrativos asistenciales. Este centro médico, debe cumplir con un estándar de metas de atención, tanto en cantidad como en calidad, lo cual depende en gran parte de la manera como la enfermera encargada (líder) oriente el proceso con su equipo de trabajo. Por lo anterior, surge la siguiente pregunta problémica

Pregunta de investigación.

¿Cuál es la percepción que tienen los colaboradores de la organización de una institución prestadora de servicios de salud de Medicina prepagada en la Localidad de Suba en la ciudad de Bogotá respecto a su líder encargado?

Objetivo general.

Conocer la percepción que tienen los colaboradores sobre el liderazgo dentro de la institución prestadora de servicios de salud de Medicina prepagada en la Localidad de Suba en la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos.

Analizar la influencia que ejerce el liderazgo en el desempeño laboral sobre los colaboradores en una institución prestadora de servicios de salud de medicina prepagada en la localidad de Suba Bogotá.

Indagar según criterio de los colaboradores que tan oportuno consideran el liderazgo en institución prestadora de servicios de salud de medicina prepagada en la localidad de Suba Bogotá.

Describir qué tipo de liderazgo predomina en institución prestadora de servicios de salud de medicina prepagada en la localidad de Suba Bogotá.

Justificación.

El liderazgo en el contexto organizacional es un factor importante para el proceder adecuado de la organización; es la clave para alcanzar la consecución de metas, el liderazgo parte de diferentes rasgos y conductas, condicionadas por las diferentes situacional, lo que ha transformado el campo laboral, dejando percepciones del tipo o estilo de liderazgo que se identifica como el “mejor”. Lo que hace que se cuestione sobre los estilos que se deben aplicar usar de acuerdo a la situación de la compañía.

La importancia de este estudio radica en el liderazgo como tema principal de la cultura y clima organizacional, por lo que el líder es el generador principal de la calidad de estos (Carbó y Pérez, 1996; Serrano y Portalanza, 2014).

La institución prestadora de servicios de salud de medicina prepagada en la localidad de Suba Bogotá, es una sede relativamente nueva respecto a sus otras sedes, y hasta el momento no se han encontrado estudios de corte cualitativo que brinden resultados de las percepciones de los colaboradores respecto al liderazgo, siendo este un importante factor a estudiar para la compañía, pues como se ha manifestado en apartados anteriores, la influencia de un líder, atañe de manera directa a los trabajadores y por lo tanto la consecución de metas.

Capítulo 2: Marco de Referencia

Marco Conceptual

Cuando se habla de **liderazgo** se refiere a esa habilidad, que si bien, puede ser innata, por rasgos de la personalidad heredados, o contextos de crianza, también puede adquirirse, través de

una autodisciplina que promueva someterse a ejercer acciones, estudiando sobre un tema técnico complejo y simplificarlo para los compañeros de trabajo, para Yukl (1994) el liderazgo es “el proceso mediante el cual un miembro del grupo (líder) influye a los otros miembros hacia el logro de objetivos específicos grupales” Lo anterior, con la finalidad de mantener un equilibrio frente al **clima organizacional** donde se busca la interacción de los integrantes con los subsistemas que forman parte de una compañía o empresa, es necesario conjugar los aspectos tecnológicos con las características psicológicas y sociales que debe poseer todo grupo de trabajo para conseguir la motivación y satisfacción de sus miembros. (Iglesias A, & Sánchez Z 2015).

Busca fomentar una serie de habilidades tales como; empatía, confianza mutua, respeto, que permitan un correcto desempeño de las **Relaciones Interpersonales**, los cuales favorecen la consecución de los objetivos previamente definidos por la compañía, lo cual, debe ir de la mano con la **Inteligencia Emocional**, según Goleman D (2016), “La tarea fundamental del líder es despertar los sentimientos positivos de sus colaboradores y ello ocurre cuando un líder produce el clima emocional positivo indispensable para movilizar lo mejor del ser humano.”

Por otro lado, el **Enfoque Situacional** beneficia el crecimiento sostenido de las empresas dirigidas por un líder positivo, teniendo en cuenta que su rol como líder es gestionar el ámbito emocional en su equipo de trabajo. La fortaleza de los líderes más exitosos no reside tanto en habilidades técnicas y cognitivas como en las cuatro competencias características de la inteligencia emocional. (López, M. E., Montoya, L. A., & Arias, S. N. R. 2006)

Marco Teórico

La solidez del proyecto se basa en la calidad del análisis, estudia la relevancia e influencia que tiene el líder dentro de la organización, teniendo en cuenta que no solo bastan las

habilidades, y conocimientos por parte de los colaboradores si no la motivación ejercida por estos.

De esta manera cabe indicar que existen múltiples significados para definir la palabra líder, sin embargo, para la actual investigación se ha tomado la siguiente: “Un miembro del grupo (líder) influye a los otros miembros hacia el logro de objetivos específicos grupales” (Martínez, 2016).

Por otro lado, de interés para la ejecución del proyecto se tendrá en cuenta como referencia en un enfoque situacional, el cual consiste en el estudio de la efectividad del liderazgo, para ello se toma como referencia a Fiedler (1953 y 1978) con su modelo que consta de 4 fases:

1. Estilo de liderazgo
2. El nivel de estructuración de la tarea
3. La calidad de las relaciones entre dirigente y miembros
4. El poder de la posición del líder

Resalta en el líder las buenas relaciones con los subordinados, siendo este quien tiene el poder y labores estructuradas; Líderes enfocados, que generan mayor productividad, haciendo las situaciones intermediarias, líderes efectivos en las relaciones. (Hersey y Blanchard, 1982) y Hersey, Blanchard y Johnson (1998) generan el modelo de liderazgo situacional, con el cual los líderes buscan adaptar su liderazgo a las situaciones.

La teoría de Hersey y Blanchard (1982), describe 4 tipos de liderazgo, el cual el líder empresarial debe conocer y adaptar, estos son: A) Ordenar: líder estructurado, baja

subordinación, instrucciones específicas y supervisar el desarrollo laboral. B) Persuadir: líder con alta relación con colaboradores, tareas estructuradas, explicación sobre las decisiones tomadas. C) Participar: líder con tareas poco estructuradas, manteniendo la facilidad de diálogo. D) Delegar: líder con tareas poco estructuradas y baja relación con los colaboradores, los colaboradores toman sus decisiones para el óptimo desarrollo de las tareas.

Mediante este modelo se puede optar por enfocarse en alguno de dichos estilos, con lo cual, el directivo debe tener conciencia y responsabilidad conforme a la situación que se puedan presentar, mejorando sus capacidades y confianza frente a su equipo.

Los autores concluyen una variable moderadora "madurez", donde subordinados y colaboradores, desglosan la capacidad y disposición al desarrollo de las tareas, esta es guía para adoptar al estilo de liderazgo, busca definir las funciones, objetivos, metas y procedimientos para el óptimo desarrollo de las actividades. Con lo anterior, el líder debe moldear su comportamiento con persuasión, participación y delegación a los colaboradores que muestren mayor capacidad de madurez para la ejecución de las tareas.

Capítulo 3: Metodología

Tipo y diseño de Investigación

La presente investigación se desarrollará mediante un estudio cualitativo, fenomenológico, a través de una entrevista semiestructurada en la cual se permitirá la participación del entrevistado a la luz de unas preguntas orientadoras, el muestreo se realizará mediante selección opinática, de

los colaboradores de una institución prestadora de servicios de salud de medicina prepagada en la localidad de Suba - Bogotá

Participantes

Se tendrán en cuenta 5 participantes, los cuales como criterios de inclusión deben estar trabajando actualmente en la institución prestadora de servicios de salud de medicina prepagada y llevar mínimo 6 meses bajo la subordinación del líder actual, independientemente el cargo que actualmente desempeñe como colaborador en la Institución prestadora de servicio de salud.

Instrumento de recolección de datos

Se realizará una entrevista semiestructurada con preguntas orientadoras genéricas para cada uno de los participantes, que orientan la consecución de objetivo general y específicos, se desarrollará en un ambiente tranquilo, concertado con el participante; previo diligenciamiento y firma de consentimiento informado, en un espacio de privacidad y silencio, que permita al participante expresar abiertamente sus opiniones y percepciones respecto al liderazgo de su jefe directo.

Estrategias de análisis

Inicialmente se transcribirán las entrevistas que se grabaron en audio, en formato Word, posterior se realizaran unas categorías y subcategorías de análisis a la luz de los objetivos específicos propuestos, se contrastara con la literatura actual que se tiene respecto a las respuestas brindadas los participantes, lo anterior permitirá la interpretación de las respuestas de los participantes.

Consideraciones éticas

Para el presente proyecto se tendrá en cuenta la ley de protección de datos **Ley 1581/2012** la cual obliga a tener completa confidencialidad con la información suministrada por parte de los participantes. Por otro lado, de suma importancia la **resolución 8430 de 1993**, por la cual se establecen las normas científicas técnicas y administrativas para la investigación en salud, con el objetivo de establecer los requisitos para el desarrollo de la actividad investigativa en salud, en esta se describe de manera detallada las acciones que se deben llevar a cabo, en la protección de los participantes en el desarrollo de las actividades investigativas, con objetivos de la práctica médica y estructura social. Resaltan en su capítulo II, la dignidad, protección de derechos y bienestar de los participantes de un proyecto, conceptos que se tendrán en cuenta para la ejecución de la presente investigación, de igual manera como lo describen, se salvaguardara la identidad, datos personales y salud en todas las esferas del participante, acudiendo a las medidas necesarias para garantizarlas.

Por otro lado, en el artículo 6, literal E. se describe la exigencia del consentimiento informado por escrito el cual se tendrá en cuenta para la ejecución del proyecto (Anexo 1), de igual manera, se tienen en cuenta un análisis de riesgos (clasificados como investigación sin riesgo según el artículo 11 de la presente resolución) que se pueden presentar a la hora de realizar el proyecto, sin embargo, se tendrá capacidad de respuesta a los mismos.

Capítulo 4: Resultados:

Caracterización.

Pseudónimo	Nivel de estudios	Tiempo de Labor.
Josefina	Técnico	1 año

Pepita	Técnico	1 año y medio
Tomasa	Post grado	3 años
Anita	Técnico	1 año
Romelia	Técnico	5 años

Tabla 1 Caracterización

Categorías, subcategorías, definiciones y objetivos específicos

Categoría	Definición	Subcategoría	Definición	Objetivo específico relacionado
Reconocimiento de Líder	Los participantes hacen reconocimiento del líder como parte del proceso de consecución de objetivos de la compañía	Importancia del liderazgo	Es la manera como reconocen un adecuado liderazgo por parte de la persona que les orienta en los procesos y objetivos que la empresa tiene por alcanzar.	Analizar la influencia que ejerce el liderazgo en el desempeño laboral sobre los colaboradores en una institución prestadora de servicios de salud de medicina prepagada en la localidad de Suba Bogotá.
		Características del líder	Los participantes describen al líder de manera amplia en su rol dentro de la compañía	Describir qué tipo de liderazgo predomina en institución prestadora de servicios de salud de medicina prepagada en la

				localidad de Suba Bogotá.
Aspectos a mejorar	Desde la percepción y experiencias de los participantes, intervienen indicando algunos aspectos que desde su perspectiva se deben mejorar	Indagar según criterio de los colaboradores que tan oportuno consideran el liderazgo en institución prestadora de servicios de salud de medicina		
Líder como un ideal	Es la manera como los participantes consideran que un líder debe ser, de acuerdo a los conceptos y percepciones que cada uno considera pertinentes desde su experiencia.	Alcance de objetivos	Es la manera como los participantes consideran que se deben alcanzar los objetivos desde un ideal de líder	prepagada en la localidad de Suba Bogotá.

Tabla 2 Categorías, Subcategorías, definiciones y objetivos específicos

Frecuencias de verbatim

Categoría	Subcategoría	Frecuencia
Reconocimiento de Líder	Importancia del liderazgo	5
	Características de líder	7
	Aspectos a mejorar	5

Líder como un ideal	Alcance de objetivos	5
---------------------	----------------------	---

Tabla 3 Frecuencias de Verbatims

Análisis de la información

Categoría: Reconocimiento del Líder

Subcategoría: Importancia del liderazgo

El liderazgo en una compañía o en un grupo de individuos que están organizados para alcanzar un objetivo requiere de habilidades y destrezas, innatas o adquiridas para que dichas metas sean una realidad. Cada uno de las personas en algún momento han tenido que liderar procesos, no importa el tamaño del proyecto, sin embargo, en las compañías, empresas prestadoras de servicios de salud, se considera un reto, puesto que son personas al servicio de individuos con necesidades en salud desde la protección temprana, protección específica o en fase de enfermedad. Lo anterior hace que la figura de líder sea un condicionante en la atención, éste debe tener ser norte para los colaboradores, debe aprovechar de manera oportuna el talento humano que tiene a disposición para brindar la atención ofertada. Lo anterior en concordancia con lo que refiere Reyes J et al (2018) “El liderazgo es considerado un importante factor que potencia el compromiso de los empleados con la visión y misión de la empresa”. Los participantes concuerdan que su líder tiene actitudes y aptitudes para el desempeño de su rol y reconocen su importancia para la ejecución de los procesos administrativos asistenciales. “Es muy importante porque ésta es la persona facilitadora del alcance y del desempeño de todo el equipo de trabajo y el logro de todos éxitos que tenga la compañía” (Pepita)

Subcategoría: Características del Líder

Un líder debe contar con capacidades, destrezas, habilidades que estén orientadas a facilitar procesos asistenciales - administrativos junto con un equipo de trabajo, debe contar con una adecuada comunicación asertiva para que los objetivos propuestos sean alcanzados a cabalidad conforme la institución prestadora de servicios de salud demanda. Las participantes reconocen de manera positiva las características que tiene su líder, resaltando esas aptitudes y actitudes que tienen con ellos al momento de asignar tareas o ayudarlas en los procesos que ellos requieren. Summa, R. (2020). Refiere que un líder se caracteriza por “Lo primero, por su capacidad comunicativa y su espíritu de diálogo. Pero, además de esto, un líder debe autoconocerse y ser consciente de sus fortalezas y debilidades. Un líder debe transmitir respeto y confianza. Es auténtico y honesto y siempre hace lo que dice”, conceptos que concuerdan en cierta medida con lo que las participantes describen de su jefe inmediato.

“Las características de un líder para mí, primero que todo de ser la responsabilidad, la puntualidad, debe ser una persona tolerante y justa con las personas que tiene a cargo porque pienso que esto le da un poco de credibilidad a su puesto y además va a fomentar un buen desempeño laboral por parte de todos nosotros, como ustedes saben donde hay un buen ambiente laboral va a ser mas fácil que todos desempeñemos nuestras labores asignadas” (Romelia)

Subcategoría: Aspectos a Mejorar

Los seres humanos están en constante evolución de los procesos en sus tres principales esferas de integralidad: Biológica, psicología y social, le permite aprender de los resultados anteriores, toma sustratos y herramientas para mejorar lo que antes no ha salido como se quiere de acuerdo a las metas propuestas. Un líder, está en constante evolución, se retroalimenta una y otra vez para que los objetivos se mantengan en el tiempo y permanezcan junto con el equipo de trabajo, es

necesario recordar que los procesos son dinámicos, nunca estáticos y esto hace que las rutas para alcanzar las metas sean múltiples e igualmente dinámicas. El buen líder aprende de sus errores y reconoce sus debilidades y fortalezas, no es obstinado, siempre esta buscando la mejora de los procesos, como lo refiere Quijano R, Patrón R y Medina F (2020) “los gerentes refieren estar en la búsqueda constante de oportunidades para mejorar e innovar, a pesar de los riesgos que esto representa”. Para una de las participantes, su líder debe trabajar en la inteligencia emocional, para el restante de participantes, lo reconocen como una persona idónea para el cargo que ejecuta actualmente. “A veces mayor inteligencia emocional, que a veces es lo que más falla, porque el estrés los lleva a tener mal genios y a reaccionar y no pensar” (Josefina)

Categoría: Líder como un Ideal

Subcategoría: Alcance de los objetivos

El alcance de los objetivos es una de las principales actividades que debe ejecutar un equipo de trabajo a cargo de un líder, requiere de habilidades y destrezas ya descritas y al ser un proceso dinámico las rutas para alcanzar dichas metas son múltiples, depende del individuo, sus capacidades, sus experiencias, en juego se encuentran todas las variables que determinan la manera como se usan las herramientas y como se ejecutan actividades. Para cada participante es diferente, resaltan las características del líder ideal y el comportamiento que debe tener. Sin embargo, es necesario resaltar nuevamente que los líderes se hacen y se fortalecen a medida que pasa el tiempo. “Los grandes líderes se hacen según van adquiriendo las competencias que los hacen eficaces y copiando comportamientos de sus líderes de referencia. La inteligencia emocional no es innata, sino que se aprende” Summa, R. (2020)

“Considero que las características que debe reunir esta persona son comunicación asertiva, liderazgo, compromisos, empoderamiento, tolerancia a la frustración y ser visionario y que cumpla las demás características para el rol necesarias” (Pepita)

Discusión

Se evidenció la percepción que tienen las entrevistadas, la cual determina que, la líder de la institución prestadora de servicios de salud, tiene habilidades innatas, con buenas relaciones interpersonales, que aprende constantemente; en algunas ocasiones hace uso del estrés para replantear y retroalimentar de manera positiva a sus subordinadas, dando a conocer su parte humana, a pesar de la carga laboral que ésta debe llevar debido al rol que asumió y a su gran responsabilidad, debe trabajar aun mas en la inteligencia emocional, la describen como una líder positiva, que, según el enfoque situacional “la situación más favorable para el líder es aquella en que las relaciones con los subordinados son buenas, el líder tiene mucho poder y la tarea está muy estructurada. En situaciones muy favorables o muy desfavorables, el líder orientado a la tarea, sería más efectivo. Mientras que, en situaciones intermedias, los más efectivos serían los líderes orientados a las relaciones” (Martinez, 2016, p. 61).

Mediante el modelo presentado y planteado por Fiedler (1953 y 1978) se puede inferir la importancia de la estructura del líder dentro de la organización, que logra identificar con los resultados de la investigación que la teoría se cumple, dado que el líder obedece con el desarrollo continuo de su equipo de trabajo, mediante técnicas de dialogo, escucha, evaluación, retroalimentación positiva, empatía, justicia con el fin de tener un equipo de trabajo sólido y competente para el desarrollo de las actividades planteadas y consolidado un excelente clima laboral.

Conclusiones:

Liderazgo es la fuente principal en un buen clima laboral, donde hay una buena escucha acompañada de un ambiente de respeto, se pueden conllevar a unos buenos resultados.

Los líderes nacen, y también se hacen, mediante un continuo eje de capacitación y actitud al cambio acompañados de un impulso a ganar día a día dejando en sus subalternos la posibilidad de brillar y destacar sus áreas positivas.

Aptitudes como respeto, empatía, comunicación asertiva, honestidad fortalecen al líder en la ejecución de sus actividades en la consecución de los objetivos acompañado de su equipo de trabajo.

La constante retroalimentación del líder, permite que evolucione hacia la mejora de condiciones tanto propias como del equipo de trabajo, hace que genere mayor experiencia en la resolución de problemas

Limitaciones:

1. El proyecto se enfoca únicamente a un sector de la ciudad
2. Falta de datos disponibles y/o confiables debido a la poca accesibilidad que se tiene a los colaboradores de esta compañía.
3. La dinámica de rotación constante de líder en la institución prestadora de servicio de salud medicina prepagada limita la transversalidad de los procesos.

Recomendaciones:

1. Realizar un estudio amplio de corte longitudinal podría tener datos mucho más objetivos respecto al liderazgo
2. Abarcar de manera amplia a la institución prestadora de servicios de salud a los diferentes líderes, que permita hacer un comparativo.

3. Generar intervenciones de capacitación en inteligencia emocional enfocado en liderazgo a los colaboradores de la institución prestadora de servicios de salud.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre, L. R. D., Campos, Á. F. R., & Méndez, A. G. (2013). el Clima Laboral Como Un Elemento Del Compromiso Organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4(1), 59-70.
- Bayona, C., Legaz, S. G., & Madorrán, C. (1999). *Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. Navarre, Spain: Universidad Pública de Navarra, Departamento de Gestión de Empresas.
- Blanch, J., Antino, M., Rodríguez-Muñoz, A., & Gil, F. (2016). Modelos de liderazgo positivo: marco teórico y líneas de investigación. *Papeles del psicólogo*, 37(3), 170-176.
- Christensen, K. (2015). Entrevista a un líder del pensamiento: Daniel Goleman. *Harvard Deusto Márketing y Ventas*, (129), 34-41.
- García, P., & Cardona, P. (2016). *Cómo Desarrollar Las Competencias De Liderazgo*. *Cómo Desarrollar Las Competencias De Liderazgo*, 1-209.

- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2016). El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional. DEBOLS! LLO.
- Gorgues, A. C., & Guiu, R. F. (2013). El liderazgo y la dirección empresarial. Evolución de los estilos y modelos de liderazgo, comportamiento y motivación. Anuario de la Fundación Ciudad de Lleida, (24), 267-312.
- Iglesias Armenteros, Annia, & Sánchez García, Zenia. (2015). An Overview of the Organizational Climate. MediSur, 13(3), 455-457. Recuperado en 01 de julio de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002&lng=es&tlng=en.
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. 17 de octubre de 2012
- López, M. E., Montoya, L. A., & Arias, S. N. R. (2006). Las organizaciones y la evolución administrativa. Scientia et technica, 2(31).
- Martínez, M. J. (2016). Gestión Estratégica Del Clima Laboral. En M. J. MARTÍNEZ. Madrid: uned.
- Quijano Garcia, R. A. ., Patrón Cortes, R. M. ., & Medina Blum, F. . (2020). Estructura organizacional en las prácticas de liderazgo. Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación, 7(14), 43–56. Recuperado a partir de <http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/209>

Raineri Bernain, A. (2007). Estilos de dirección como determinantes del clima laboral en Chile.

Resolución 8430 de 1993. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. 4 de octubre de 1993

Reyes, J. V. G., Núñez, M. A. P., López, R. N., Núñez, V. P., & Núñez, I. I. P. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Revista de investigación*, 42(95), 241-252.

Rodas, M. A. C., & Casero, J. C. D. (2013). El Rol del Equipo Directivo como factor determinante para el cambio estratégico: el estudio de caso de la empresa pública INTEVEX SAU. In *Descubriendo nuevos horizontes en administración: XXVII Congreso Anual AEDEM, Universidad de Huelva, 5, 6 y 7 de junio de 2013* (p. 94). Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC.

Summa, R. (2020). Liderazgo: características de un líder. *Red universitaria virtual internacional*, 1-7.

Suárez Obando, Fernando. (2015). UN MARCO ÉTICO AMPLIO PARA LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN SERES HUMANOS: MÁS ALLÁ DE LOS CÓDIGOS Y LAS DECLARACIONES: LA PROPUESTA DE EZEKIEL J. EMANUEL. *Persona y Bioética*, 19 (2), 182-197. <https://doi.org/10.5294/PEBI.2015.19.2.2>

Anexos

Consentimiento Informado (Anexo 1)

Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar de estudios enmarcados en el Proyecto de investigación “PERCEPCIÓN DEL ESTILO DE LIDERAZGO DENTRO UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIO DE SALUD DE MEDICINA PREPAGADA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ”. Dicho Proyecto tiene como objetivo principal recolectar información cualitativa para conocer la percepción que tienen los colaboradores frente al estilo de liderazgo, dentro de la organización IPS Medicina Prepagada Centros Médicos en la ciudad de Bogotá. En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que, mediante la presente, se le solicita su consentimiento informado.

Al colaborar con esta investigación, deberá responder las siguientes preguntas a su criterio, lo cual se realizará mediante una entrevista semiestructurada. Dicha actividad durará aproximadamente 40 minutos

Los alcances y resultados esperados de esta investigación son de carácter informativo, por lo que los beneficios reales o potenciales que usted podrá obtener de su participación en la investigación son sin ningún interés monetario. Además, su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico, ni psicológico para usted, y se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar la salud e integridad física y psíquica.

Todos los datos que se recojan serán estrictamente anónimos y de carácter privado. Además, los datos entregados serán absolutamente confidenciales y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación en el proyecto de investigación realizado por estudiantes de la Universidad Politécnico Grancolombiano. Los responsables, en calidad de custodio de los datos, son los Investigadores Responsables del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada.

Preguntas Orientadoras (Anexo 2)

1. ¿Cuál es su rol en la compañía?
2. ¿Cuál cree usted que es la importancia del líder en su área?
3. ¿Por qué considera usted a su superior como un líder? Justifique su respuesta.
4. Una de las características de un líder positivo es fomentar la inteligencia emocional en su equipo de trabajo, por lo anterior ¿Cree usted que aplica esta premisa por parte de líder de su área? Justifique su respuesta.
5. ¿Qué características considera usted que necesita el líder de su área para alcanzar el éxito en el equipo de trabajo?
6. Mencione las características con las cuales usted describiría a su líder ideal.
7. ¿Cómo considera usted que la líder propicia espacios que fomenten un buen desempeño laboral?
8. ¿Qué recomendaciones le daría a su líder para mejorar su rol dentro de la compañía?

Anexo 3

FICHA REPORTE DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO	
Nombre del módulo y grupo	PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
Autores	Nombres y apellidos estudiantes: Liliana Poveda Ruiz María Angélica Polonia Díaz Diana Carolina Hernández Poveda Yesenia López Castrillón Diana Lorena Rojas Pinilla
	Asesor:
Objetivo del proyecto	Conocer la percepción que tienen los colaboradores sobre el liderazgo dentro de la institución prestadora de servicios de salud de Medicina prepagada en la Localidad de Suba en la ciudad de Bogotá.
Título del material	PERCEPCIÓN DEL ESTILO DE LIDERAZGO DENTRO UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIO DE SALUD DE MEDICINA PREPAGADA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ
Objetivo del material	Socializar los principales hallazgos del trabajo de grado.
Enlace YouTube	