

Identificación e influencia de factores en el clima organizacional de una empresa de servicios colectivos en el municipio de Florencia Caldas

Jean Carlos Alarcon Arcila

Karen Dayana Preciado Cárdenas

Laura Camila Cardozo Pineda

Vannesa Herrera García

Asesora

Diana Milena Giraldo Correa

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

2025

Dedicatoria

Dedico este trabajo con mucho cariño a mi familia, que siempre ha estado a mi lado con palabras de ánimo, paciencia y amor incondicional. Gracias por creer en mí y darme la fuerza para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles.

También quiero dedicar este proyecto a mis compañeros de estudio y tutores, quienes han sido un gran apoyo en este camino académico. Compartir este proceso con ustedes ha sido una experiencia enriquecedora, llena de aprendizajes, colaboración y respeto. Gracias por su compañía y por construir juntos este camino hacia el logro de nuestras metas.

Agradecimientos

Agradezco, en primer lugar, a Dios por brindarme la sabiduría, la fortaleza y la perseverancia necesarias para culminar esta etapa.

A mi institución educativa y a todos los docentes que me acompañaron durante este proceso de formación, por compartir su conocimiento, por su orientación constante y por fomentar en mí el compromiso con el aprendizaje.

A mis compañeros de estudio, por su colaboración, motivación y apoyo mutuo, que enriquecieron esta experiencia académica.

A mi familia y a todas las personas que, de manera directa o indirecta, aportaron al desarrollo de este proyecto. Su apoyo ha sido fundamental para alcanzar esta meta que hoy es una realidad.

Resumen

El presente estudio evaluó el clima organizacional de la Asociación de Usuarios de Servicios Colectivos de Florencia, Caldas, enfocándose en los factores que afectan el bienestar, la motivación y la comunicación interna de su personal. Utilizando un enfoque cualitativo descriptivo - explicativo, se aplicaron encuestas y observación directa en distintas áreas de la entidad comunitaria, cuya labor es garantizar el acceso al agua potable. Los hallazgos revelaron deficiencias en la comunicación interna, falta de reconocimiento al talento, tensiones interpersonales y bajos niveles de motivación, elementos que inciden negativamente en el clima laboral y, por ende, en la calidad del servicio.

A partir de este diagnóstico, se propusieron estrategias integrales: fomentar la comunicación bidireccional, promover un liderazgo participativo centrado en las personas, establecer sistemas de reconocimiento y bienestar laboral, e impulsar actividades de salud física y emocional. Estas acciones se sustentan en un enfoque humanista orientado a dignificar la experiencia laboral y fortalecer el sentido de pertenencia.

Además, el estudio destaca la importancia del marco jurídico colombiano entorno al trabajo digno y su relación con el ODS 8 (trabajo decente) y el ODS 16 (instituciones sólidas). En conclusión, el fortalecimiento del clima organizacional no solo mejora la gestión institucional, sino también contribuye al bienestar colectivo y al desarrollo sostenible del corregimiento.

Palabras clave: Clima, Bienestar, Motivación, Comunicación, Liderazgo.

Abstract

This study evaluated the organizational climate of the Association of Collective Services Users in Florencia, Caldas, focusing on the factors affecting the well-being, motivation, and internal communication of its staff. Using a descriptive-explanatory qualitative approach, surveys and direct observation were conducted across various areas of the community entity, whose mission is to ensure access to drinking water. The findings revealed shortcomings in internal communication, lack of talent recognition, interpersonal tensions, and low motivation levels—factors that negatively impact the work environment and, consequently, service quality.

Based on this diagnosis, comprehensive strategies were proposed: fostering two-way communication, promoting people-centered participative leadership, establishing recognition and workplace well-being systems, and encouraging physical and emotional health activities. These actions are grounded in a humanistic approach aimed at dignifying the work experience and strengthening the sense of belonging.

Moreover, the study highlights the importance of Colombia's legal framework on decent work and its connection to SDG 8 (Decent Work and Economic Growth) and SDG 16 (Peace, Justice, and Strong Institutions). In conclusion, strengthening the organizational climate not only enhances institutional management but also contributes to collective well-being and the sustainable development of the corregimiento.

Keywords: Climate, Welfare, Motivation, Communication, Eadership.

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 9 |
| Justificación | 10 |
| Objetivos..... | 12 |
| Objetivo General..... | 12 |
| Objetivos Específicos | 12 |
| Antecedentes del Problema..... | 13 |
| Estrategias para Mejorar el Clima Organizacional en la Asociación. | 17 |
| Tendencias Modernas para Medir y Mejorar el Clima Organizacional. | 17 |
| Ejemplos de Empresas que Emplean Nuevas Tendencias para Medir y Mejorar el Clima Organizacional..... | 18 |
| Teorías Motivacionales Complementarias. | 19 |
| Marco Legal | 20 |
| Marco Metodológico..... | 23 |
| Tipo de Investigación | 23 |
| Diseño Metodológico | 23 |
| Población y Muestra. | 23 |
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información. | 24 |
| Técnicas de Análisis de la Información..... | 24 |
| Figuras..... | 25 |
| Interpretación de Resultados | 34 |
| Conclusiones | 38 |
| Recomendaciones | 40 |

| | |
|----------------------------------|----|
| Referencias Bibliográficas | 43 |
| Apéndices..... | 44 |

Lista de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Instrucciones de Resolución del Cuestionario</i> | 25 |
| Figura 2 <i>Resultado de Encuesta Pregunta 1</i> | 25 |
| Figura 3 <i>Resultado de Encuesta Pregunta 2</i> | 26 |
| Figura 4 <i>Resultado de Encuesta Pregunta 3</i> | 26 |
| Figura 5 <i>Resultado de Encuesta Pregunta 4</i> | 27 |
| Figura 6 <i>Resultado de Encuesta Pregunta 5</i> | 28 |
| Figura 7 <i>Resultado de Encuesta Pregunta 6</i> | 28 |
| Figura 8 <i>Resultado de Encuesta Pregunta 7</i> | 29 |
| Figura 9 <i>Resultado de Encuesta Pregunta 8</i> | 30 |
| Figura 10 <i>Resultado de Encuesta Pregunta 9</i> | 31 |
| Figura 11 <i>Resultado de Encuesta Pregunta 10</i> | 31 |
| Figura 12 <i>Resultado de Encuesta Pregunta 11</i> | 32 |
| Figura 13 <i>Resultado de Encuesta Pregunta 12</i> | 33 |
| Figura 14 <i>Resultado de Encuesta Pregunta 13</i> | 33 |
| Figura 15 <i>Resultado de Encuesta Pregunta 14</i> | 34 |
| Figura 16 <i>Fotografía de Operario de Planta</i> | 36 |
| Figura 17 <i>Fotografía de Operarios de Planta</i> | 36 |
| Figura 18 <i>Fotografía de Fontaneros en Labores Propias</i> | 37 |
| Figura 19 <i>Fotografía Oficina de Acueducto</i> | 37 |

Introducción

El clima organizacional es un elemento clave para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización, ya que influye directamente en el bienestar, la motivación y el desempeño de los trabajadores. En el contexto de la Asociación de Usuarios de Servicios Colectivos del corregimiento de Florencia, Caldas, comprender los factores que afectan el ambiente laboral resulta fundamental para fomentar un entorno de trabajo positivo y productivo.

Este estudio tiene como propósito identificar dichos factores mediante un diagnóstico riguroso del clima organizacional, analizando aspectos como la motivación, la comunicación interna y las relaciones interpersonales. Mediante encuestas y la observación que nos permitan identificar qué factores están afectando el clima organizacional en la Asociación de usuarios colectivos del corregimiento de Florencia Caldas.

Con este enfoque, se busca contribuir al desarrollo organizacional de la Asociación, promoviendo un ambiente laboral que impulse tanto el rendimiento individual como colectivo, así como la consolidación de un clima organizacional fuerte y coherente con los valores institucionales.

Justificación

Este proyecto de investigación nace del reconocimiento al talento humano como el pilar fundamental en el desarrollo, sostenibilidad y eficiencia de cualquier organización. El bienestar de las personas que conforman una institución está profundamente vinculado con el clima organizacional, “entendido como el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores sobre su entorno laboral” (Chiavenato, 2020). En este sentido, la mejora del clima organizacional en la Asociación de Usuarios de Servicios Colectivos del corregimiento de Florencia, Caldas no es solo una necesidad administrativa, sino también una responsabilidad social, dada la naturaleza comunitaria del servicio que presta: el acceso al agua potable.

Desde la perspectiva de Luna Arocas (2018), “un buen clima organizacional permite potenciar la motivación, la cooperación y la satisfacción laboral”, factores claves en el fortalecimiento de la cultura organizacional y en la mejora del desempeño individual y colectivo. En consonancia, Poole (1985) destaca que “el clima laboral se construye a partir de las interacciones sociales cotidianas”, lo que implica que cualquier transformación organizacional debe partir del reconocimiento de las dinámicas humanas que lo configuran.

Comprender los factores que inciden en la percepción del clima organizacional en esta Asociación permitirá actuar con sensibilidad y precisión sobre las verdaderas causas del malestar laboral. Como señala Gan (2013), “una de las herramientas más efectivas para identificar estos factores es el diagnóstico participativo”, mediante el cual se pueden aplicar encuestas y observación que recojan la voz directa de los trabajadores. Esta participación no solo favorece el sentido de pertenencia, sino que también fortalece el compromiso con los procesos de mejora.

Además, autores como Silva (1996) y Schneider (1970) resaltan que un clima organizacional saludable tiene el potencial de consolidar relaciones interpersonales armónicas,

estilos de liderazgo participativos y procesos de comunicación efectivos. Estos aspectos no solo benefician al trabajador en su experiencia diaria, sino que se traducen en servicios de mayor calidad para la comunidad, especialmente en organizaciones con funciones esenciales como las que tiene esta Asociación.

Por tanto, proponer acciones concretas que promuevan la motivación, el respeto, la cooperación y el bienestar emocional es un camino para transformar la organización desde adentro. Este enfoque se alinea con el modelo de liderazgo situacional de Hersey y Blanchard (1969), que “plantea la necesidad de adaptar el liderazgo a las características de los equipos, promoviendo así un ambiente laboral justo, ético y colaborativo”.

Desde una mirada humanista, este proyecto busca dignificar la experiencia laboral de quienes hacen parte de la Asociación, reconociendo su valor no solo como trabajadores, sino como personas que, desde su labor diaria, garantizan un servicio esencial para el desarrollo de Florencia. Como lo expresa Chiavenato (2020), “la gestión del talento humano debe enfocarse en crear ambientes donde las personas se sientan valoradas, escuchadas y motivadas a crecer”.

En definitiva, gestionar el clima organizacional no es un lujo ni un complemento: es una necesidad urgente para garantizar la sostenibilidad institucional, la calidad del servicio comunitario y el bienestar colectivo.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar el clima organizacional de la Asociación de Usuarios de Servicios Colectivos del corregimiento de Florencia, Caldas, a través de la recolección y análisis de información sobre la percepción del personal, con el propósito de identificar cada uno de los factores que inciden en el bienestar, la motivación y la comunicación interna dentro del equipo de trabajo.

Objetivos Específicos

Diagnosticar el estado actual del clima organizacional mediante la aplicación de encuestas realizadas al personal de la Asociación, lo que permitirá contar con una muestra representativa para obtener resultados confiables.

Analizar la percepción de los trabajadores sobre los factores que inciden en el clima organizacional de la Asociación de Usuarios de Servicios Colectivos del corregimiento de Florencia, Caldas, con el fin de identificar los aspectos críticos que afectan su bienestar y desempeño laboral.

Analizar los niveles de motivación, comunicación interna y relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo a través de encuestas y la observación con el fin de identificar áreas críticas que requieren atención inmediata.

Antecedentes del Problema

El clima organizacional es un elemento fundamental para la salud, sostenibilidad y productividad de cualquier institución, especialmente en aquellas que prestan servicios esenciales a la comunidad. En el caso de la Asociación de Usuarios de Servicios Colectivos del corregimiento de Florencia, Caldas —entidad encargada de proveer el servicio de acueducto de agua potable a la población local—, es crucial garantizar un entorno laboral que promueva el bienestar, la motivación y el compromiso de su equipo humano.

Durante la fase de análisis del proceso de selección, vinculación y contratación, se identificaron señales preocupantes que evidencian un deterioro en el clima organizacional de la Asociación. Problemáticas como la comunicación interna deficiente, la falta de reconocimiento, la ambigüedad en los roles laborales, así como tensiones entre compañeros de trabajo y bajos niveles de motivación, no solo inciden negativamente en el desempeño y satisfacción de los colaboradores, sino que también repercuten directamente en la calidad del servicio prestado a la comunidad, afectando la confianza ciudadana en la institución.

A pesar de que la Asociación cumple una función vital en el bienestar diario de los habitantes del corregimiento, los trabajadores enfrentan retos invisibles que inciden en su salud emocional, en su compromiso institucional y en la eficacia de los procesos. Estas situaciones, aunque puedan parecer menores, reflejan una debilidad estructural en el clima organizacional, que amerita un diagnóstico riguroso y una intervención estratégica.

Estudios como los de Tagiuri (1968) y Schneider (1970) resaltan que el clima organizacional no es homogéneo, y que pueden coexistir distintos "subclimas" dentro de una misma entidad, dependiendo de los equipos, liderazgos y dinámicas relacionales. Esto es

especialmente relevante en la Asociación, donde se identifican diferencias en las percepciones del clima entre el personal operativo y administrativo.

Asimismo, se observa una ausencia de políticas claras de bienestar laboral y desarrollo humano, así como la falta de espacios de diálogo y participación efectiva en la toma de decisiones. Según Silva (1996), estos “vacíos comunicacionales pueden fragmentar las relaciones laborales y afectar la percepción de equidad y pertenencia dentro de la organización”.

De acuerdo con Chiavenato (2020), “un entorno laboral saludable propicia la lealtad organizacional”, el sentido de propósito y el desarrollo continuo del personal. En sintonía con ello, Luna Arocas (2018) enfatiza que “un clima organizacional positivo fortalece la cohesión de los equipos, incrementa la productividad y reduce los conflictos interpersonales”. Ignorar los factores psicosociales que afectan al trabajador significa desatender la calidad humana del talento humano, lo que a largo plazo pone en riesgo la estabilidad institucional.

Este proyecto, por tanto, parte del reconocimiento de que el talento humano no es un recurso más, sino el eje vital sobre el cual se construye la eficiencia, la reputación y el impacto social de la Asociación. La mejora del clima organizacional no solo responde a criterios de eficacia interna, sino que representa una apuesta ética y transformadora para fortalecer el tejido social desde el bienestar laboral.

Marco Teórico

Concepto de Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere a las características que hacen única a una organización y que influyen en cómo se sienten y actúan sus empleados. Es como el "ambiente" que se vive en el trabajo, que puede ser positivo o negativo dependiendo de varios factores. Por ejemplo, incluye cosas como el estilo de liderazgo, las normas de la empresa, la forma en que se comunican las personas y las condiciones del lugar de trabajo. En la Asociación de Usuarios de Servicios Colectivos del corregimiento de Florencia, Caldas, un buen clima laboral es clave para que los empleados estén motivados y el servicio de agua potable sea eficiente.

Enfoques del Clima Organizacional

Existen dos grandes tendencias en la conceptualización del clima organizacional (Gan, 2013):

El enfoque organizacional (objetivo) se centra en cosas concretas, como las reglas, procesos y estructura de la organización. Es como ver el clima desde afuera, como algo que existe sin depender de lo que piensen los empleados.

Por su parte el enfoque psicológico (subjetivo) se basa en la importancia de cómo los empleados perciben su entorno laboral. Por ejemplo, si sienten que hay confianza o si el ambiente los motiva. En la Asociación, estos enfoques son útiles porque los equipos operativos (que trabajan en campo) y los administrativos (en la oficina) pueden tener experiencias distintas. Esto crea "subclimas" dentro de la misma organización, y cada uno puede necesitar soluciones específicas.

Factores que Influyen en el Clima Organizacional. Varios factores influyen en el clima organizacional de la Asociación, con implicaciones directas para su funcionamiento:

Liderazgo: Un líder que fomente la participación y escuche a los empleados puede mejorar el ambiente. En cambio, un liderazgo autoritario genera tensiones. En la Asociación, un estilo más colaborativo ayudaría a que todos se sientan valorados.

Comunicación interna: Si la comunicación no es clara, surgen rumores y malentendidos. En la Asociación, esto es un problema que afecta la relación entre los empleados. Una comunicación abierta y directa podría resolverlo.

Motivación y satisfacción laboral: Cuando los empleados no se sienten motivados, su trabajo se resiente. Por ejemplo, en la Asociación, la baja motivación está afectando la calidad del servicio. Reconocer el esfuerzo de los trabajadores o darles incentivos podría cambiar esto.

Cultura organizacional: Los valores y normas de la Asociación, como el respeto y la responsabilidad con la comunidad, moldean el clima. Una cultura fuerte y positiva ayuda a que todos trabajen por el mismo objetivo.

Factores psicosociales: El estrés, los conflictos entre compañeros o la falta de claridad en las tareas pueden empeorar el ambiente. En la Asociación, las tensiones entre empleados y la presión del trabajo sugieren que hace falta promover el bienestar, por ejemplo, con talleres para manejar el estrés.

Relevancia del Clima Organizacional para la Asociación. La Asociación provee agua potable, un servicio esencial para Florencia, Caldas. Un buen clima laboral no solo hace que los empleados estén más contentos, sino que también mejora la calidad del servicio. Si el ambiente es tenso o los trabajadores están desmotivados, puede haber errores en el mantenimiento de los sistemas de agua o retrasos, lo que afecta a la comunidad. Por eso, trabajar en el clima organizacional es una responsabilidad social, ya que el bienestar de los empleados está conectado con el bienestar de los usuarios.

Estrategias para Mejorar el Clima Organizacional en la Asociación. Diagnóstico participativo: Hacer encuestas o charlas con los empleados para entender qué les preocupa y qué necesitan.

Liderazgo participativo: Los líderes deben adaptarse a las necesidades de los empleados, promoviendo confianza y trabajo en equipo.

Mejorar la comunicación: Crear espacios como reuniones regulares para que todos estén informados y puedan expresar sus ideas.

Motivación: Reconocer el trabajo bien hecho, ya sea con palabras o pequeños incentivos, puede animar a los empleados.

Capacitación y desarrollo: Ofrecer talleres o cursos para que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades y se sientan más seguros.

Bienestar psicosocial: Organizar actividades recreativas o talleres para manejar el estrés puede ayudar a reducir tensiones y mejorar las relaciones entre compañeros.

Tendencias Modernas para Medir y Mejorar el Clima Organizacional. Encuestas de pulso en tiempo real: En lugar de hacer encuestas largas una vez al año, las empresas están usando encuestas de pulso, que son cuestionarios cortos y frecuentes (semanal o mensual) para medir cómo se sienten los empleados en tiempo real. Estas encuestas son digitales, anónimas y fáciles de responder, lo que permite detectar problemas rápidamente. Serían útiles para detectar rápidamente problemas como la baja motivación o las tensiones interpersonales.

Focus groups y entrevistas cualitativas: Las empresas están combinando datos cuantitativos con métodos cualitativos, como focus groups o entrevistas individuales. Organizar reuniones con pequeños grupos de empleados ayudaría a entender mejor las dinámicas entre los equipos y a diseñar soluciones específicas.

Monitoreo continuo y mejora iterativa: Las empresas ya no ven la medición del clima como algo puntual, sino como un proceso continuo. Esto implica realizar encuestas periódicas y comparar los resultados para ver si las acciones tomadas están funcionando. También usan indicadores como la rotación, el ausentismo y la productividad para complementar los datos de las encuestas.

Ejemplos de Empresas que Emplean Nuevas Tendencias para Medir y Mejorar el Clima Organizacional. Bancolombia: Utiliza encuestas periódicas combinadas con retroalimentación 360°, donde los empleados evalúan a sus compañeros, líderes y a ellos mismos. Esto les ha ayudado a identificar áreas de mejora, como la comunicación interna y el liderazgo inclusivo, especialmente en equipos que trabajan de forma híbrida. Además, han implementado talleres de bienestar basados en los resultados, como sesiones de manejo del estrés, lo que ha mejorado la percepción del clima laboral.

Ecopetrol: Combina métodos cualitativos, como grupos de discusión con empleados de diferentes áreas, con encuestas anónimas para entender las percepciones sobre liderazgo y condiciones de trabajo. Esto les ha permitido diseñar programas de capacitación para líderes y mejorar la comunicación interna, lo que ha reducido conflictos en equipos operativos.

Impacto Esperado en la Asociación. Internos: Los empleados estarán más motivados, habrá menos conflictos y se sentirán más comprometidos con la Asociación

Externos: La comunidad recibirá un servicio de agua más confiable, lo que fortalecerá la confianza en la Asociación.

Sostenibilidad: Un buen clima laboral ayudará a retener a los empleados y a mantener la organización funcionando bien a largo plazo.

Teorías Motivacionales Complementarias. Algunas ideas de la psicología ayudan a entender el clima organizacional. Por ejemplo, la teoría de Maslow dice que el trabajo debe cubrir necesidades como la pertenencia o el reconocimiento para que los empleados estén motivados. También está la teoría de Herzberg, que habla de dos tipos de factores: los "higiénicos" (como el salario o las condiciones del lugar de trabajo) y los "motivadores" (como el reconocimiento o las oportunidades de crecimiento).

Subclimas organizacionales: Tal como señala Schneider (1970), dentro de una misma organización pueden coexistir subclimas diferenciados por área, tipo de liderazgo, antigüedad del personal o dinámicas específicas. Esta perspectiva permite entender que no basta con un diagnóstico global: es fundamental captar las particularidades de cada grupo dentro de la Asociación. Por ejemplo, los operativos y administrativos podrían tener percepciones y necesidades distintas, lo que exige estrategias adaptadas. El reconocimiento de estos subclimas permite desarrollar intervenciones más efectivas, dirigidas a fortalecer la cohesión sin desconocer las diferencias.

Marco Legal

El clima organizacional, es un aspecto esencial para garantizar el bienestar, la motivación y la productividad dentro de cualquier organización. En contextos como el de la “Asociación de Usuarios de Servicios Colectivos del corregimiento de Florencia”, donde el abastecimiento de agua potable es una necesidad vital para toda la comunidad, promover un clima saludable no es solo una tarea interna, sino un deber ético y social.

Desde la perspectiva legal, la Constitución Política de Colombia de 1991 apoya el derecho a un entorno de trabajo adecuado, indicando en su Artículo 25 que "el trabajo es tanto un derecho como una responsabilidad social y recibe, en todas sus formas, una protección especial por parte del Estado". Además, en el Artículo 53, se establece el principio de la permanencia en el empleo, la equidad en las oportunidades y el valor de la dignidad del empleado. Estas normas apoyan la relevancia de fomentar un clima organizacional que propicie interacciones respetuosas, justas y constructivas.

La administración del talento humano y el fortalecimiento del clima organizacional están regulados por la Ley 909 de 2004, que establece lo que es el servicio público y la gestión del talento humano en las instituciones gubernamentales. Esta ley señala la importancia de establecer procedimientos para la selección, la orientación, la formación y la evaluación que promuevan ambientes de trabajo efectivos y agradables. Una correcta ejecución de estas fases ayuda de manera significativa a mejorar el clima laboral, ya que favorece la cohesión, la motivación y el sentido de pertenencia en las organizaciones.

En lo que respecta a mejorar el clima en las organizaciones mediante estrategias inclusivas, es fundamental señalar el Decreto 1567 de 1998, que creó el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Bienestar Social para los trabajadores del sector público. Este

decreto reconoce la importancia del clima como un aspecto clave para el desarrollo personal y la mejora del desempeño de las instituciones. Fomentar actividades educativas, recreativas y de autocuidado tiene un efecto inmediato en el entorno laboral, algo que es particularmente significativo en colectivos comunitarios como la Asociación de Florencia.

De igual manera, el Decreto 1072 de 2015, que define el Decreto Único Normativo del Sector Laboral, incorpora el Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Esto requiere que las empresas identifiquen los factores psicosociales que podrían afectar el bienestar mental y emocional de sus trabajadores. El entorno de trabajo es uno de esos elementos, y su monitoreo constante contribuye a prevenir conflictos, enfermedades laborales y situaciones de estrés.

Además, la Ley 1010 de 2006, que tiene como objetivo evitar y castigar el acoso en el trabajo, exige a las organizaciones crear entornos exentos de violencia, discriminación o abuso. Cultivar un clima organizacional saludable contribuye a evitar este tipo de conductas, incentivando una convivencia fundamentada en la empatía, el diálogo y el respeto entre los individuos.

Este conjunto de normas legales también está vinculado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular con el ODS 8, que subraya la importancia del empleo digno y el avance económico, y con el ODS 16, que aborda la paz, la justicia y el fortalecimiento de las instituciones. Estos propósitos fomentan la generación de espacios laborales en los que se asegura el respeto, la igualdad, la participación y el bienestar común.

Según lo anteriormente indicado, es evidente que mejorar las condiciones de trabajo no es solo una necesidad práctica, sino que constituye también una responsabilidad legal, institucional y profundamente humana. Atender la salud de los empleados de la Asociación conlleva, a su vez,

brindar un servicio superior a toda la comunidad de Florencia, lo que sin duda representa un compromiso ético vinculado al desarrollo integral y sostenible de la zona.

Marco Metodológico

El presente estudio se enmarca en una investigación con un enfoque cualitativo, ya que busca identificar los factores que afectan el clima organizacional desde la percepción de los trabajadores.

Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo-explicativo. Es descriptiva porque permite caracterizar el estado actual del clima organizacional en la Asociación, y explicativa porque busca determinar las causas que lo afectan y cómo estas influyen en el bienestar y desempeño de los trabajadores.

Diseño Metodológico

El diseño de la investigación es no experimental y transversal. No se manipulan variables, sino que se observa y analiza la situación tal como ocurre en su contexto natural. Es transversal porque se realizará en un momento específico del tiempo, recogiendo información en un solo periodo.

Población y Muestra. La población objeto del estudio está conformada por los actuales colaboradores contratados formalmente en la Asociación de Usuarios de Servicios Colectivos del corregimiento de Florencia, Caldas.

La muestra será realizada a 12 personas quienes conforman la Asociación de Usuarios de Servicios Colectivos del corregimiento de Florencia, Caldas., garantizando la participación de trabajadores de diferentes áreas y niveles jerárquicos con el fin de hacerlos partícipes en pro de la búsqueda de soluciones que garanticen un buen clima laboral dentro de la organización.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información. Se aplicará una encuesta con el fin de identificar los factores que afectan el ambiente laboral en la Asociación de Usuarios de Servicios Colectivos del corregimiento de Florencia, Caldas.

Se emplea la técnica de observación directa no participante con el propósito de identificar comportamientos, actitudes y dinámicas que inciden en el ambiente laboral dentro de la Asociación de Usuarios de Servicios Colectivos del corregimiento de Florencia, Caldas. Esta herramienta permitirá registrar situaciones reales en el contexto organizacional, tales como la forma de comunicación entre los colaboradores, los niveles de colaboración, el clima emocional general y los estilos de liderazgo, entre otros aspectos relevantes. La observación se realizará en diferentes momentos y espacios laborales, garantizando una mirada objetiva y respetuosa del entorno para obtener datos cualitativos valiosos que complementen los resultados de otros métodos aplicados, como las encuestas.

Técnicas de Análisis de la Información. El análisis de la información recolectada se realizará mediante un enfoque cualitativo, con el propósito de interpretar en profundidad las percepciones y experiencias de los trabajadores en relación con el clima organizacional. Se utilizará el análisis de contenido temático, clasificando las respuestas en categorías que reflejan los factores más relevantes que afectan el clima organizacional.

Consideraciones Éticas. La investigación cumplirá con los principios éticos de confidencialidad, consentimiento informado, respeto y voluntariedad. Todos los participantes serán informados sobre los objetivos del estudio y su participación será completamente anónima y libre de consecuencias negativas. Se garantizará el uso responsable y académico de la información recolectada.

Figuras

Figura 1

Instrucciones de Resolución del Cuestionario

Cuestionario - Clima Organizacional

B I U ↻ ✕

Instrucciones: Marque la opción que más se ajuste a su percepción para cada afirmación.

Escala de valoración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Nota. Elaboración propia de instrucciones para resolución de cuestionario.

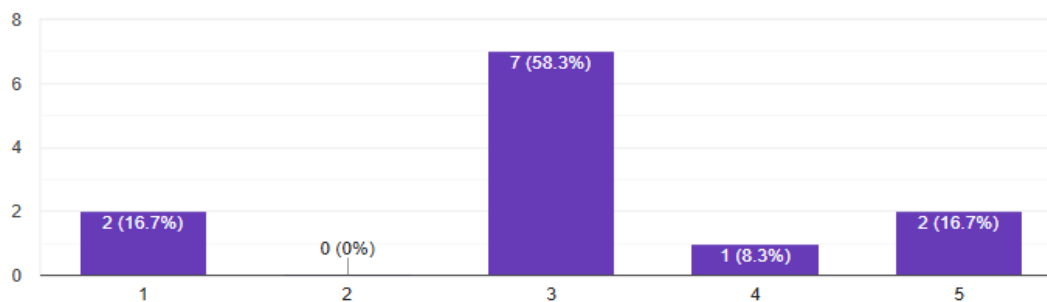
Figura 2

Resultados de Encuesta Pregunta 1

1. Me siento motivado en mi trabajo

 Copiar gráfico

12 respuestas

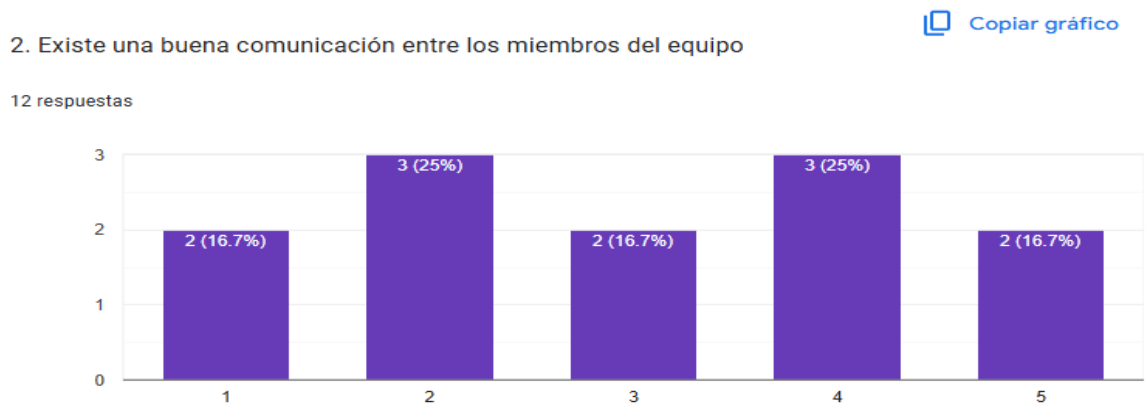


Nota. La mayoría de los empleados no manifiesta una motivación clara ya que el 58.3% de los empleados manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual indica un nivel de motivación neutral o incierto. Solo un pequeño grupo expresa estar altamente motivado (2), mientras que otro grupo similar manifiesta todo lo contrario (2). Esto sugiere que la motivación

no es una fortaleza actual de la organización y que se requiere intervención, como estrategias de reconocimiento, incentivos o fortalecimiento del liderazgo motivador.

Figura 3

Resultados de Encuesta Pregunta 2



Nota. Los resultados muestran opiniones divididas frente a la comunicación entre compañeros: el 41.7% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, mientras que un 41.7% está de acuerdo o totalmente de acuerdo. Esto evidencia una percepción desigual que indica la necesidad de mejorar los canales y la calidad de la comunicación interna.

Figura 4

Resultados de Encuesta Pregunta 3



Nota. Existe una falta de percepción de reconocimiento por parte de los superiores. Una parte significativa del personal no se siente valorado (25% totalmente en desacuerdo) y la mayoría muestra una posición neutral, lo que indica ausencia de mecanismos claros de reconocimiento.

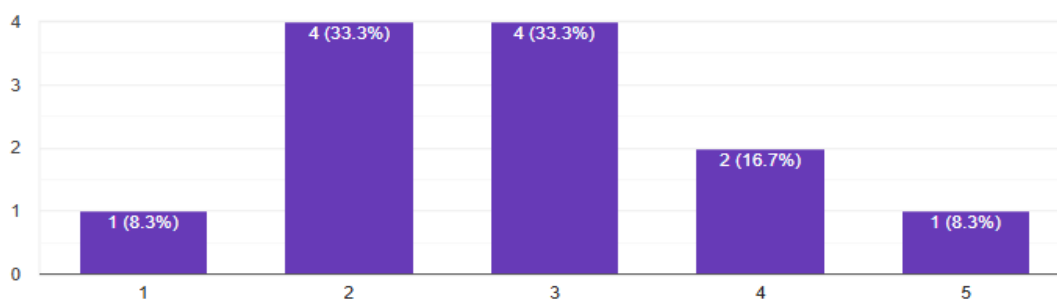
Figura 5

Resultados de Encuesta Pregunta 4

4. Me siento cómodo compartiendo mis ideas u opiniones con mis compañeros de trabajo.

 Copiar gráfico

12 respuestas



Nota. El 41.6% de los encuestados (8.3% totalmente en desacuerdo y 33.3% en desacuerdo) no se siente cómodo compartiendo sus ideas con sus compañeros, mientras que solo el 25% (16.7% de acuerdo y 8.3% totalmente de acuerdo) expresó sentirse cómodo. Un 33.3% se mantiene neutral. Lo que evidencia una falta de confianza y apertura en las relaciones laborales. Este resultado sugiere que es necesario fortalecer la comunicación interpersonal y crear un ambiente más colaborativo y respetuoso donde todos se sientan escuchados y valorados.

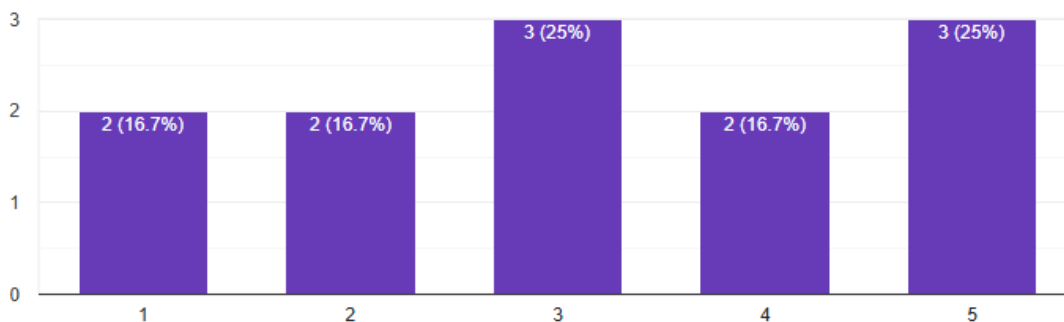
Figura 6

Resultados de Encuesta Pregunta 5

5. Las relaciones entre compañeros son respetuosas y colaborativas

 Copiar gráfico

12 respuestas



Nota. No hay una tendencia dominante: el 33.4% (niveles 1 y 2) señala preocupaciones, el 25% (nivel 5) indica satisfacción, y el resto (niveles 3 y 4) muestra una visión mixta, sugiriendo áreas de mejora en las relaciones interpersonales. El 50% de las respuestas (incluyendo niveles 1, 2 y parte del 3) sugiere que hay preocupaciones significativas o experiencias que podrían indicar tensiones, falta de comunicación efectiva o necesidad de fortalecimiento en las relaciones interpersonales.

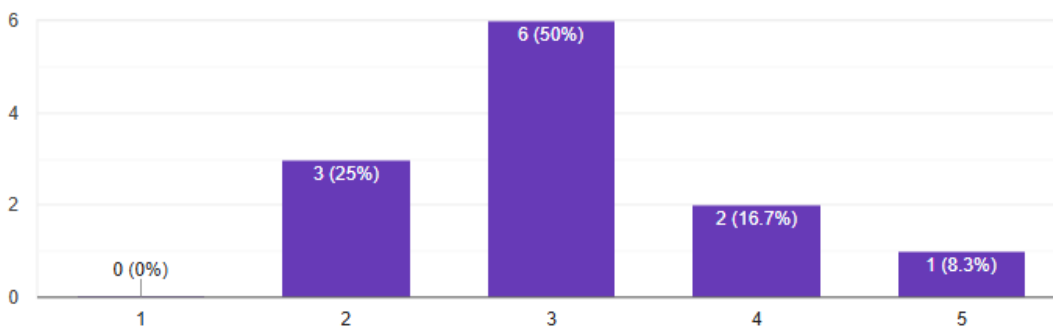
Figura 7

Resultados de Encuesta Pregunta 6

6. Recibo instrucciones claras y oportunas para realizar mis tareas.

 Copiar gráfico

12 respuestas



Nota. Se evidencia que el 50% (6 personas) eligieron la opción 3 (ni de acuerdo ni en desacuerdo), reflejando incertidumbre sobre la claridad y oportunidad de las instrucciones. Teniendo un 25% (3 personas) marcaron la opción 2 (en desacuerdo), indicando que una cuarta parte percibe falta de claridad o retrasos en las indicaciones. Y finalmente se obtuvo un 25% (sumando 4 y 5) mostrando que solo un pequeño grupo se siente bien respaldada en este aspecto fundamental.

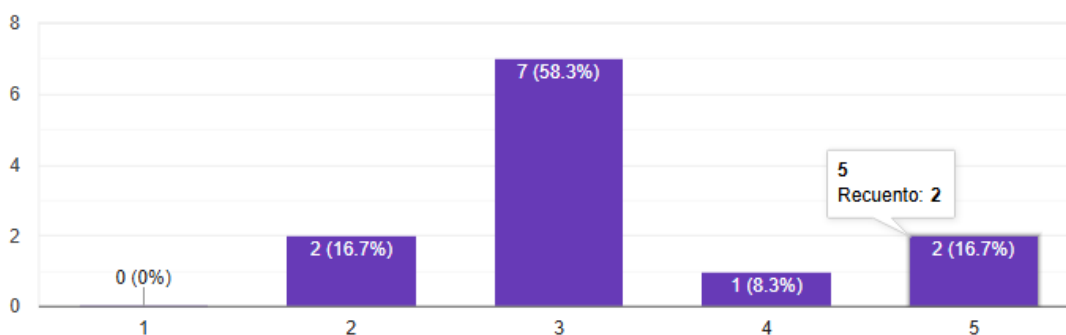
Figura 8

Resultados de Encuesta Pregunta 7

7. El estilo de liderazgo de mis superiores es positivo y adecuado.

 Copiar gráfico

12 respuestas



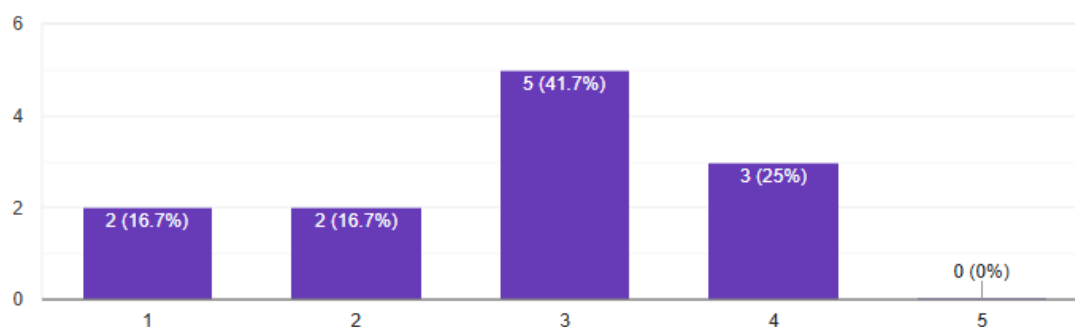
Nota. Se resalta que 7 personas (58.3%) eligieron la opción 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), sugiriendo falta de claridad o impacto en el liderazgo. Se observa que 3 personas (25%) eligieron las opciones 4 o 5 (De acuerdo, totalmente de acuerdo), mostrando percepción positiva, aunque en menor proporción. Y finalmente, nadie marcó la opción 1 (totalmente en desacuerdo), sin percepción completamente negativa.

Figura 9*Resultados de Encuesta Pregunta 8*

8. Me siento apoyado por la organización cuando enfrento dificultades laborales.

 Copiar gráfico

12 respuestas



Nota. Los resultados de la gráfica revelan que 5 personas (41.7%) eligieron la opción 3, lo que indica una falta de apoyo claro o experiencias ambiguas por parte de la organización. Asimismo, 4 personas (33.4%) marcaron las opciones 1 o 2, mostrando preocupación por la ausencia de respaldo en momentos de dificultad. Por otro lado, 3 personas (25%) eligieron 4, reflejando un apoyo positivo pero limitado. Finalmente, nadie marcó 5 (totalmente de acuerdo), lo que sugiere que no existe una percepción fuerte de respaldo entre los encuestados.

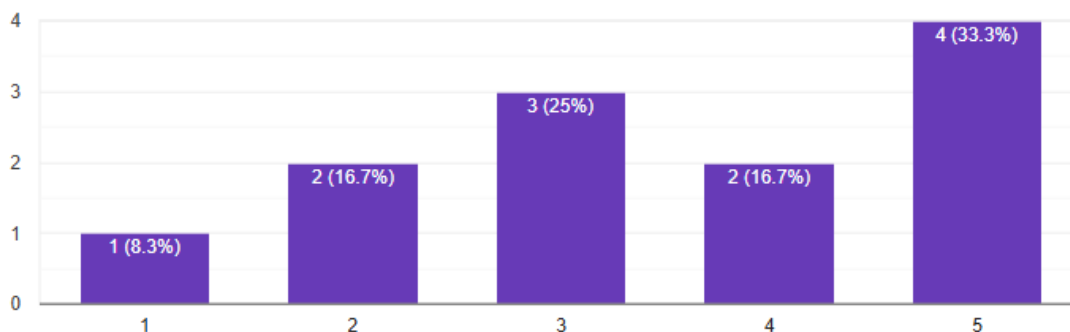
Figura 10

Resultados de Encuesta Pregunta 9

9. Las condiciones físicas del lugar de trabajo (espacio, iluminación, seguridad, limpieza) son adecuadas para realizar mis funciones.

 Copiar gráfico

12 respuestas



Nota. El 33,3% (4 de 12 colaboradores) está totalmente de acuerdo en que las condiciones físicas del lugar de trabajo son adecuadas. El 25% (3 de 12) se mantiene neutral y un 8,3% (1 de 12) está totalmente en desacuerdo. La percepción general es positiva, aunque hay un pequeño grupo que no se siente conforme. Esto sugiere que la Asociación debería revisar detalles como iluminación, limpieza o seguridad para asegurar el bienestar de todo el equipo.

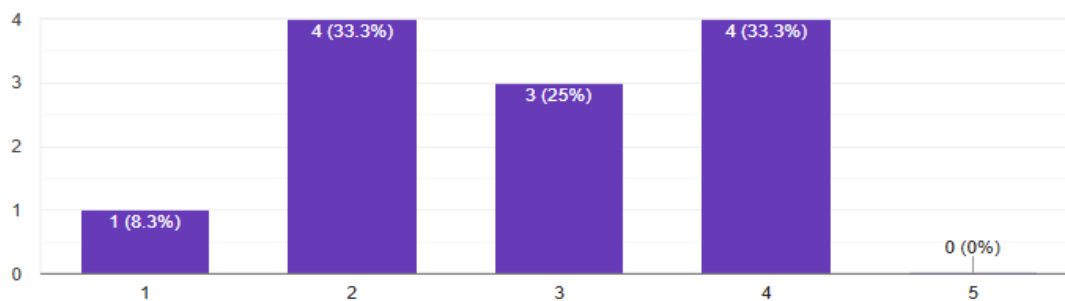
Figura 11

Resultados de Encuesta Pregunta 10

10. Puedo expresar libremente mis opiniones o sugerencias dentro de la Asociación sin temor a represalias o consecuencias negativas.

 Copiar gráfico

12 respuestas



Nota. El 33,3% (4 de 12 colaboradores) está totalmente de acuerdo en que puede expresar sus opiniones sin temor a represalias. Sin embargo, otro 33,3% (4 de 12) está en desacuerdo. Existe una división en la percepción de confianza dentro de la Asociación. Es importante fortalecer la cultura organizacional para que todos se sientan seguros al compartir ideas o sugerencias.

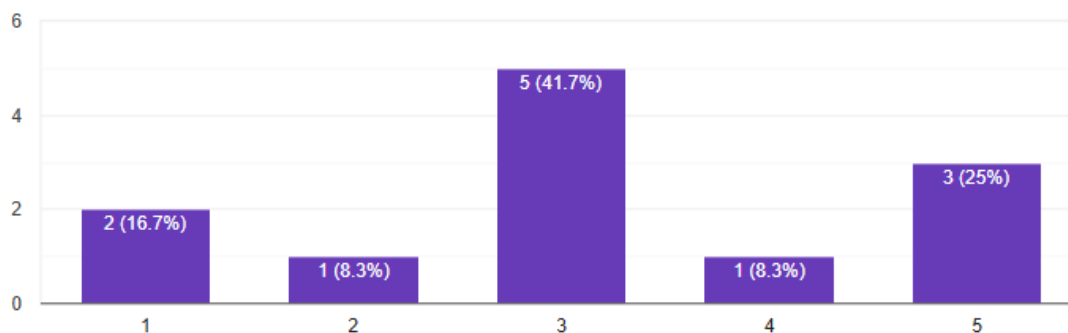
Figura 12

Resultados de Encuesta Pregunta 11

11. Tengo oportunidades reales de crecimiento o desarrollo profesional dentro de la Asociación.

 Copiar gráfico

12 respuestas



Nota. El 41,7% (5 de 12 colaboradores) se muestra neutral respecto a las oportunidades de desarrollo. Solo el 25% (3 de 12) está totalmente de acuerdo, mientras que el 25% restante (3 de 12) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Hay una percepción ambigua sobre el crecimiento profesional. Sería conveniente que la Asociación comunique mejor las oportunidades internas y promueva programas de desarrollo para aumentar la motivación laboral.

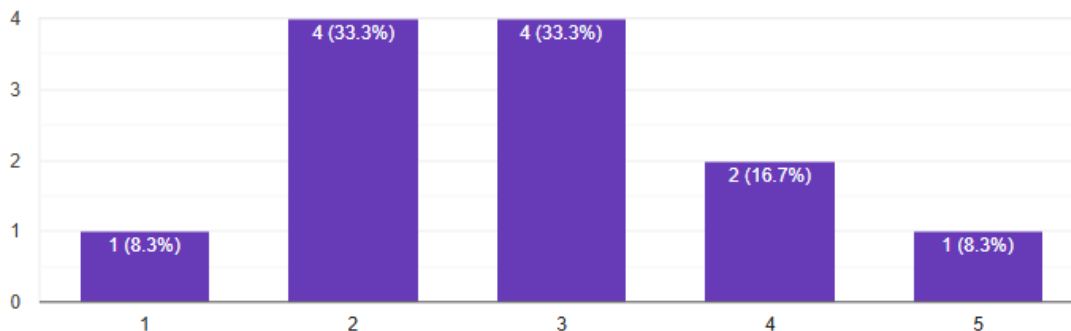
Figura 13

Resultados de Encuesta Pregunta 12

12. Puedo mantener un equilibrio entre mi trabajo y mi vida personal.

[Copiar gráfico](#)

12 respuestas



Nota. El 66,6% (8 de 12 colaboradores) está entre el desacuerdo y la neutralidad sobre mantener un equilibrio entre trabajo y vida personal. Solo el 8,3% (1 de 12) está totalmente de acuerdo. La mayoría percibe dificultades para equilibrar sus responsabilidades laborales con la vida personal. Esto podría abordarse mediante horarios flexibles o ajustes en la carga laboral.

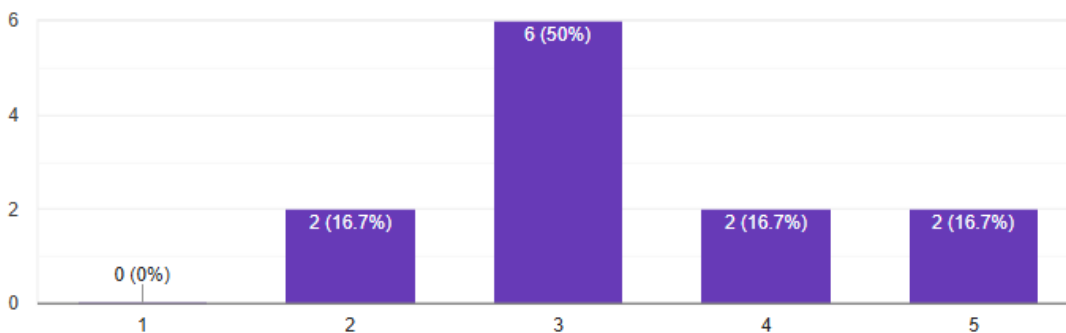
Figura 14

Resultados de Encuesta Pregunta 13

13. Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.

[Copiar gráfico](#)

12 respuestas



Nota. Con relación al gráfico se resalta que la mitad de los encuestados (50% con 6) tiene una percepción neutral sobre su orgullo de pertenecer a la organización, por otro lado, el 33.4%

(sumando 4 y 5) sienten un nivel de orgullo positivo, con un 16.7% en cada categoría.

Evidenciando que solo un 16.7% muestra un leve desacuerdo (2).

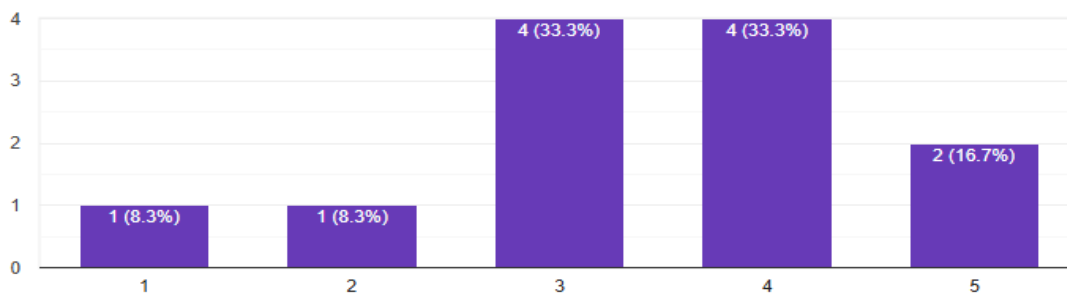
Figura 15

Resultados de Encuesta Pregunta 14

14. Siento que mi trabajo contribuye de manera significativa a los objetivos de la Asociación.

 Copiar gráfico

12 respuestas



Nota. La mayoría de los encuestados (33.3% para 3 y 4) sienten un nivel moderado a alto de contribución significativa a los objetivos de la Asociación. Por otro lado, se evidencia que el 16.7% está completamente de acuerdo (5), mientras que un 8.3% está en desacuerdo (1) y otro 8.3% ligeramente en desacuerdo (2).

Interpretación de Resultados

Con relación a los resultados del Cuestionario de Clima Organizacional que fue realizado, se revelan un panorama mixto, con percepciones neutrales predominantes (50% - 58.3% en varias categorías), esto nos indica que dentro de la Asociación se tiene incertidumbre y falta de claridad en aspectos clave como: motivación, comunicación, reconocimiento, y apoyo organizacional.

Sin embargo, se resalta que hay áreas de satisfacción (25% - 33.3%) de condiciones físicas, expresión de opiniones y contribución, se evidencia que el 50% es neutral, el 33.4% muestra orgullo positivo de pertenencia. 16.7%. Se tienen divisiones significativas y las altas

tasas de desacuerdo (hasta 66.6% en equilibrio trabajo-vida) donde se señalan tensiones y oportunidades de mejora.

Como accionables en relación de mejorar los resultados y buscar una mejora, se implementarán estrategias de fortalecimiento del liderazgo, mejorando la comunicación interna, reconocimiento claro, programas de desarrollo, y ajustes en las condiciones laborales para alinear el clima organizacional con los valores de colaboración, respeto y bienestar, fomentando un entorno más motivador y equilibrado.

Análisis Observación no Participante

Figura 16

Fotografía de Operario de Planta



Nota. La observación permitió confirmar que dentro de la Asociación se refleja mayor preocupación con relación a la falta de comunicación y motivación, lo que es preocupante porque afecta tanto el bienestar del personal como la calidad del servicio prestado a la comunidad de Florencia Caldas. Se resalta la necesidad urgente de implementar estrategias enfocadas en la comunicación bidireccional, el liderazgo participativo y programas de bienestar integral.

Figura 17

Fotografía de Operarios de Planta



Nota. Se observaron tensiones y distanciamiento entre algunos miembros del equipo, especialmente entre el personal operativo y administrativo.

Figura 18

Fotografía de Fontaneros en Labores Propias



Nota. Se refleja poca colaboración y escasa confianza para compartir o resolver conflictos de manera abierta. Esto se debe en gran parte al liderazgo predominante, distante y poco empático.

Figura 19

Fotografía Oficina de Acueducto



Nota. En cuanto a las condiciones físicas del lugar de trabajo son aceptables en términos generales, existen detalles como iluminación y comodidad de las áreas comunes que podrían optimizarse para mejorar la percepción de bienestar de los empleados.

Conclusiones

El clima organizacional tiene un impacto profundo en las personas y en el servicio que prestan. El estudio permitió confirmar que cuando un equipo no se siente motivado, escuchado o valorado, su bienestar se ve afectado, y con ello también la calidad de lo que entrega a la comunidad. La Asociación, al ser una entidad con vocación de servicio, necesita cuidar a quienes la sostienen desde adentro.

La voz de los trabajadores debe ser escuchada y tenida en cuenta. Las encuestas aplicadas mostraron que muchos colaboradores sienten que no tienen espacios para opinar, proponer o expresar sus necesidades. Esto demuestra una oportunidad para construir un ambiente más participativo y cercano, donde cada persona se sienta parte activa del proceso organizacional.

La comunicación interna es uno de los mayores retos. Se identificaron fallas importantes en cómo circula la información dentro de la Asociación. Estas barreras comunicativas generan malentendidos, tensiones y sentimientos de aislamiento. Fortalecer los canales y espacios de comunicación es clave para mejorar la convivencia y el trabajo en equipo.

El reconocimiento y la motivación son pilares olvidados. Varios trabajadores expresaron no sentirse valorados por su labor. Esto disminuye su motivación y su sentido de pertenencia. Implementar mecanismos sencillos, pero significativos, de reconocimiento puede marcar una gran diferencia en la autoestima laboral y el compromiso institucional.

Las relaciones interpersonales requieren fortalecimiento. Las encuestas revelaron falta de confianza entre compañeros y dificultad para compartir ideas libremente. Esta realidad nos invita a promover una cultura del respeto, la escucha activa y el trabajo colaborativo, en la que se priorice el bienestar emocional.

Existen diferencias entre las áreas operativas y administrativas. Se evidenció que no todas las personas viven el clima organizacional de la misma forma. Esta diversidad de percepciones nos recuerda que es necesario diseñar estrategias diferenciadas, ajustadas a cada realidad y rol dentro de la organización.

El equilibrio entre el trabajo y la vida personal no se está logrando. Muchos colaboradores manifestaron dificultades para conciliar sus responsabilidades laborales con su vida familiar y personal. Es importante que la Asociación revise y adapte sus cargas de trabajo y horarios, promoviendo un enfoque más humano y flexible.

La implementación del diagnóstico participativo generó cercanía y confianza. Involucrar a los trabajadores en el análisis permitió no solo recoger información valiosa, sino también fortalecer el vínculo entre el equipo y la institución. La participación activa es una herramienta poderosa para transformar la cultura organizacional.

El liderazgo actual necesita evolucionar hacia un modelo más humano y cercano. La figura del líder debe convertirse en un apoyo, no en una barrera. Se identificó que el estilo de liderazgo que se ejerce influye de manera directa en la motivación, el clima y la percepción de justicia dentro de la organización.

El bienestar emocional debe ser una prioridad constante. Cuidar la salud mental y emocional del equipo no debe verse como un gasto, sino como una inversión para el presente y el futuro de la Asociación. Actividades de integración, pausas activas y espacios de diálogo son acciones sencillas que generan un gran impacto.

Recomendaciones

Implementar un plan de comunicación interna estructurado y bidireccional, que integre reuniones periódicas, boletines informativos y espacios de retroalimentación continua entre directivos y colaboradores. Estas acciones contribuirán a disminuir las deficiencias comunicativas identificadas en el diagnóstico, fomentando un ambiente de confianza y participación. La utilización de herramientas digitales y canales de comunicación claros permitirá garantizar que la información fluya de manera efectiva y oportuna, evitando rumores y malentendidos que desencadenan en situaciones adversas.

Adoptar un modelo de liderazgo participativo y motivacional, inspirado en el enfoque de Hersey y Blanchard, con el fin de fortalecer la motivación, el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional. Los líderes de la Asociación deberían recibir formación específica en liderazgo situacional y comunicación asertiva para atender de forma adecuada las necesidades del equipo y generar relaciones laborales más colaborativas. Un liderazgo centrado en las personas contribuirá a transformar la percepción del clima laboral.

Diseñar e implementar un sistema de reconocimiento y recompensas monetarias y/o emocionales, como programas de reconocimientos públicos, cartas de felicitación y actividades conmemorativas, para incentivar la motivación y visibilizar los aportes individuales y colectivos. Estas estrategias ayudarán a disminuir las tensiones interpersonales evidenciadas en la investigación y a reforzar el autoestima laboral de los colaboradores.

Desarrollar actividades de bienestar laboral enfocadas en la salud física y emocional de los trabajadores, tales como talleres de manejo del estrés, pausas activas, jornadas de integración y programas de equilibrio entre la vida laboral y personal. Estas iniciativas deben alinearse con el

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), conforme al Decreto 1072 de 2015, para promover entornos laborales más saludables y armónicos.

Establecer políticas internas claras y actualizadas sobre clima organizacional y bienestar laboral, que contemplen acciones para prevenir conflictos, promover la equidad y asegurar un entorno libre de acoso, en cumplimiento con la normativa vigente (Ley 909 de 2004 y Ley 1010 de 2006). Estas políticas deben socializarse con todos los colaboradores para garantizar su apropiación y correcta aplicación en la Asociación.

Realizar un seguimiento continuo del clima organizacional mediante diagnósticos periódicos, aplicando encuestas y la observación que permitan conocer las percepciones y expectativas de los colaboradores en tiempo real. Este seguimiento permitirá ajustar las estrategias implementadas y atender de manera oportuna los factores que puedan generar malestar laboral.

Fomentar una cultura organizacional basada en valores de respeto, solidaridad y responsabilidad social, teniendo en cuenta la naturaleza comunitaria de la Asociación y su compromiso con la prestación de un servicio esencial como el suministro de agua potable. Esto permitirá fortalecer el sentido de propósito entre los colaboradores y consolidar un ambiente de trabajo positivo que repercuta favorablemente en la calidad del servicio ofrecido a la comunidad.

Desarrollar un programa de bienvenida e integración para los nuevos colaboradores, así como procesos de reinducción para los empleados antiguos. Estos programas deben incluir información sobre la misión, visión, políticas internas, derechos y deberes, canales de comunicación y herramientas para la resolución de conflictos.

Crear un comité interdisciplinario conformado por representantes de las distintas áreas de la Asociación, que se encargue de identificar de manera constante las problemáticas del clima organizacional, proponer soluciones y hacer seguimiento a las iniciativas de mejora.

Evaluar y gestionar al talento humano con base en un modelo de competencias que valore no solo los conocimientos técnicos, sino también las habilidades como el trabajo en equipo, la comunicación, la adaptabilidad y la ética.

Realizar un análisis periódico de las tareas y funciones asignadas a cada cargo, garantizando una distribución equitativa del trabajo.

Promover el reconocimiento cotidiano entre compañeros y líderes, por medio de palabras de agradecimiento, felicitaciones y pequeños gestos que valoren el esfuerzo diario.

Explorar medidas de flexibilidad laboral como horarios ajustados o permisos por situaciones familiares cuando sea posible, con el fin de reducir el conflicto entre las obligaciones laborales y personales, lo cual influye directamente en la satisfacción y retención del talento humano.

Referencias Bibliográficas

- Alles, M. A. (2016). *Selección por competencias* (2a. ed.). Ediciones Granica. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/114189?page=20>
- Congreso de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*.
<https://www.constitucioncolombia.com>
- Congreso de Colombia. (2004). *Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y gerencia pública*. Diario Oficial No. 45.680.
<https://www.funcionpublica.gov.co>
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1010 de 2006: Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral*. Diario Oficial No. 46.160.
<https://www.funcionpublica.gov.co>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2015). *Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. <https://www.funcionpublica.gov.co>
- Luna Arocas, R. (2018). *Comportamiento organizacional: El factor humano en la organización*. Ediciones Pirámide. <https://www.edicionespiramide.es/autor/roberto-luna-arocas/>
- Luna Arocas, R. (2018). *Gestión del talento*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>
- Ministerio de Trabajo de Colombia. (1998). *Decreto 1567 de 1998: Por el cual se establece el sistema nacional de capacitación y el sistema de bienestar social para los empleados públicos*. Diario Oficial No. 43.372.
<https://www.funcionpublica.gov.co>
- Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible – Agenda 2030*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

Apéndices

Apéndice A

Encuesta

<https://forms.gle/brkiv6ySRbzc87C86>