



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre 2026,  
Volumen 10, Número 5.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v10i5](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i5)

## **ANALISIS ETNOMETODOLOGICO DEL CLIMA LABORAL EN UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL EN LA REGION LAMBAYEQUE -2026**

ETHNOMETHODOLOGICAL ANALYSIS OF THE WORK  
CLIMATE IN AN AGRO-INDUSTRIAL COMPANY IN  
THE LAMBAYEQUE REGION – 2026

**Claudia Roxana Carrasco Muñoz**  
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú

**Luz Elena Arevalo Rioja**  
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú

**Evelyn Sono Tantarico**  
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú

**M.Sc. Esmeralda Chafloque Gastulo**

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú

**Victor Segundo Guzman Rodriguez**  
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú

**Haydee Filomena Sánchez Tarrillo**  
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v10i5.26392](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i5.26392)

## **Análisis Etnometodológico del Clima Laboral en una Empresa Agroindustrial en la Región Lambayeque -2026**

**Claudia Roxana Carrasco Muñoz<sup>1</sup>**[ccarrascomu@unprg.edu.pe](mailto:ccarrascomu@unprg.edu.pe)<https://orcid.org/0009-0004-8743-7797>Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo  
Perú**Luz Elena Arevalo Rioja**[larevalo@unprg.edu.pe](mailto:larevalo@unprg.edu.pe)<https://orcid.org/0000-0002-0652-6391>Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo  
Perú**Evelyn Sono Tantarico**[esonot@unprg.edu.pe](mailto:esonot@unprg.edu.pe)<https://orcid.org/0000-0002-3308-2984>Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo  
Perú**Esmeralda Chafloque Gastulo**[echafloquega@unprg.edu.pe](mailto:echafloquega@unprg.edu.pe)<https://orcid.org/0009-0004-1294-0216>Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo  
Perú**Victor Segundo Guzman Rodriguez**[vguzman@aib.com.pe](mailto:vguzman@aib.com.pe)<https://orcid.org/0000-0002-5327-115X>Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo  
Perú**Haydee Filomena Sánchez Tarrillo**[hsanchezta@unprg.edu.pe](mailto:hsanchezta@unprg.edu.pe)<https://orcid.org/0009-0005-0321-1983>Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo  
Perú

### **RESUMEN**

El estudio tuvo como objetivo analizar el clima laboral en el área de Operaciones de una empresa agroindustrial de la región Lambayeque desde una perspectiva etnometodológica. Se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de tipo exploratorio y diseño etnometodológico. Participaron cinco trabajadores seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La información se obtuvo mediante entrevistas a profundidad y observación directa, y fue analizada con ATLAS.ti mediante codificación deductiva e inductiva. Los resultados evidenciaron un clima laboral predominantemente favorable, caracterizado por liderazgo cercano, relaciones respetuosas, cooperación, motivación y cumplimiento de medidas de seguridad. Sin embargo, se identificaron dificultades en la comunicación debido a información tardía o fragmentada y limitada participación de los trabajadores en la toma de decisiones, siendo esta la dimensión menos desarrollada. Se concluyó que el clima laboral se construyó y negoció cotidianamente mediante interacciones, prácticas discursivas, acuerdos informales y reglas tácitas que sostuvieron el orden operativo y social.

**Palabras clave:** clima laboral, etnometodología, prácticas cotidianas, comunicación, relaciones interpersonales

---

<sup>1</sup> Autor principal.

Correspondencia: [ccarrascomu@unprg.edu.pe](mailto:ccarrascomu@unprg.edu.pe)

# Ethnomethodological analysis of the work climate in an agro-industrial company in the Lambayeque region – 2026

## ABSTRACT

The study aimed to analyze the workplace climate in the Operations area of an agro-industrial company in the Lambayeque region from an ethnomethodological perspective. It employed a qualitative approach, an exploratory type, and an ethnomethodological design. Five workers participated, selected through non-probability convenience sampling. Data were gathered via in-depth interviews and direct observation and analyzed using ATLAS.ti through deductive and inductive coding. The results revealed a predominantly favorable workplace climate, characterized by accessible leadership, respectful relationships, cooperation, motivation, and adherence to safety measures. However, communication difficulties were identified—stemming from delayed or fragmented information—along with limited worker participation in decision-making, the latter being the least developed dimension. It was concluded that the workplace climate was constructed and negotiated on a daily basis through interactions, discursive practices, informal agreements, and tacit rules that maintained operational and social order.

**Keywords:** workplace climate, ethnomethodology, everyday practices, communication, interpersonal relationships

*Artículo recibido 15 agosto 2026  
Aceptado para publicación: 21 setiembre 2026*



## INTRODUCCIÓN

El presente estudio se centra en realizar un análisis etnometodológico del clima laboral en el área de operaciones de una empresa agroindustrial en la Región Lambayeque, abordando un fenómeno social complejo que influye directamente en la productividad y bienestar de los trabajadores.

La realidad problemática que motiva esta investigación se enmarca en la complejidad del clima laboral dentro del área de operaciones de una empresa agroindustrial, un sector caracterizado por sus dinámicas de trabajo intensas y altamente dependientes de las relaciones humanas y las prácticas cotidianas de sus empleados. Aunque la organización cuenta con normativas formales, políticas internas y protocolos establecidos, en la práctica, es importante identificar el cumplimiento de las políticas institucionales y las prácticas que emergen espontáneamente en la interacción diaria entre los trabajadores y los supervisores. Este fenómeno social se manifiesta en formas diversas, como la existencia de negociaciones tácitas, reglas no escritas, interpretaciones compartidas y discusiones técnicas profesionales, las cuales, en su conjunto, configuran un clima laboral en constante construcción y transformación. La percepción de la intensidad del control de los procesos debilita la motivacional y las relaciones interpersonales; así mismo la toma de decisiones es la dimensión menos desarrollada en el área de operaciones, que impactan directamente en el bienestar, la motivación y la productividad del equipo. Entender de qué manera estos actores sociales producen, sostienen y negocian sus significados sobre el ambiente laboral, a través de sus prácticas discursivas y relacionales, resulta fundamental para abordar las problemáticas vinculadas al clima laboral en este contexto específico.

En vistas de ello, las preguntas que guían esta investigación se orientan a comprender en profundidad cómo se construye y negocia el clima laboral desde la perspectiva de los empleados del área de operaciones. La pregunta general establece: ¿Cómo analizar el clima laboral en el área de operaciones de una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque desde la perspectiva etnometodológica, considerando las prácticas cotidianas, las negociaciones de sentido y las reglas tácitas que emergen en las interacciones?

La investigación se justificó teóricamente porque aplicó la etnometodología al análisis del clima laboral, detallándose las prácticas, interacciones y significados cotidianos mediante los cuales los trabajadores construyeron su realidad organizacional.



En el ámbito práctico y social, identificar situaciones que favorecieron o dificultaron el ambiente laboral, generando aportes para mejorar las condiciones de trabajo, satisfacción y compromiso. Metodológicamente, incorporó técnicas cualitativas y herramientas tecnológicas para profundizar en el análisis del contexto laboral. Finalmente, fue viable debido al acceso a los trabajadores, disponibilidad de recursos y tiempo necesario para desarrollar la recolección y análisis de la información.

A nivel internacional, Lázaro et al. (2022) identificaron un clima laboral bueno, aunque con dificultades en carga laboral, estabilidad, reconocimiento y seguridad; mientras que Carvajal-Ordoñez et al. (2025) determinaron que liderazgo, cultura y comunicación fueron factores esenciales del clima laboral. A nivel nacional, Dávila et al. (2021) encontraron una relación significativa entre clima y satisfacción laboral ( $Rho = 0.559$ ), y Salazar y Trujillo (2024) una relación positiva y moderada entre clima y engagement. A nivel regional, Tavera (2022) evidenció una relación significativa entre clima laboral y compromiso organizacional ( $r = .467$ ). Los antecedentes evidenciaron que el clima laboral se vinculó principalmente con satisfacción, engagement y compromiso, destacándose dificultades en liderazgo, comunicación, reconocimiento, supervisión, carga laboral y seguridad. Estos hallazgos justificaron profundizar en las experiencias e interacciones cotidianas de los trabajadores del área de operaciones de una empresa agroindustrial de Lambayeque.

En las bases teóricas, Likert (1961, 1967) explicó el clima laboral desde el liderazgo, comunicación, motivación, toma de decisiones, relaciones interpersonales y control, mientras que James et al. (2008) y James, Choi y Ko (2010) lo abordaron desde las percepciones cognitivas y afectivas relacionadas con seguridad, justicia, apoyo, demandas laborales y cohesión social. En las bases conceptuales, la etnometodología de Garfinkel (1967) destacó la realidad laboral como una construcción cotidiana de los trabajadores. En consecuencia, se consideraron como categorías apriorísticas el liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones, relaciones interpersonales, control, objetivos y desempeño y seguridad industrial, sustentadas en los aportes de Herzberg (1968), Heritage (1984), Chiavenato (2011), Koontz y Weihrich (2012), Rawls (2002) y Reason (2008).

El objetivo central es analizar el clima laboral en el área de operaciones de una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque desde una perspectiva etnometodológica, con énfasis en comprender cómo



las prácticas diarias, las negociaciones de sentido y las reglas tácitas influyen en la construcción social de este clima.

## **METODOLOGÍA**

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, debido a que detalló las experiencias, significados y prácticas construidas por los trabajadores en su contexto laboral. El tipo de investigación fue exploratorio, porque buscó profundizar en las dinámicas cotidianas relacionadas con el clima laboral en el área de Operaciones de una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. El diseño correspondió a la etnometodología, orientada a analizar los métodos cotidianos mediante los cuales los colaboradores construían, interpretaban y sostenían el orden social en sus actividades laborales.

La población estuvo conformada por los colaboradores del área de Operaciones de la empresa agroindustrial, considerando como informantes clave a cinco trabajadores con participación directa en las actividades operativas. La selección se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la disponibilidad, experiencia y conocimiento de los participantes sobre las dinámicas laborales del área. El escenario comprendió Planta 1 y Planta 2, donde se desarrollaban actividades relacionadas con la recepción de materia prima, producción, control de calidad y despacho. Para la producción de datos se emplearon la entrevista a profundidad y la observación directa. Como instrumentos se utilizaron una guía de entrevista estructurada, una lista de cotejo para el registro de las observaciones y una grabadora de voz, previa autorización de los participantes. Se consideraron como criterios de inclusión a los trabajadores que pertenecían al área de Operaciones, contaban con experiencia en sus actividades y aceptaron participar voluntariamente; mientras que se excluyeron aquellos que no pertenecían al área estudiada, se encontraban ausentes durante el periodo de recolección o no autorizaron su participación.

Asimismo, se respetaron los principios éticos de participación voluntaria, consentimiento informado, confidencialidad, anonimato y uso exclusivo de la información con fines académicos. Los datos fueron registrados, organizados y analizados de acuerdo con las categorías apriorísticas establecidas: liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones, relaciones interpersonales, control, objetivos y desempeño y seguridad industrial. Como principal limitación se consideró el reducido número de



informantes y el acceso condicionado por las actividades operativas de la empresa, aunque se procuró garantizar la rigurosidad mediante la observación directa y la contrastación de la información obtenida.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El análisis se realizó desde un enfoque cualitativo e interpretativo, mediante la transcripción de las entrevistas con apoyo de NotebookLM y su posterior codificación en ATLAS.ti. Se aplicó una codificación deductiva e inductiva sobre las nueve dimensiones establecidas, complementada con las fases de codificación abierta, axial y selectiva de Strauss y Corbin (1998), adaptadas al enfoque etnometodológico, identificándose las prácticas y significados construidos por los trabajadores en sus actividades cotidianas.

En la Figura 1 se resaltó que el liderazgo ocupó una posición central y fue asociado con accesibilidad, empatía, trato democrático y orientación al crecimiento, aunque también se identificó la necesidad de mayor retroalimentación y cercanía. En la Figura 2 se evidenció que la motivación se relacionó principalmente con reconocimiento, confianza, pertenencia, crecimiento y respeto, superando los incentivos económicos. En la Figura 3 se destacó la comunicación como elemento transversal, con prácticas directas y participativas, aunque también con dificultades por información tardía, fragmentada y canales informales. En la Figura 4 se observó que la toma de decisiones presentó menor desarrollo debido a la limitada participación de los trabajadores. En la Figura 5 se resaltaron respeto, empatía, confianza y apoyo como componentes de las relaciones interpersonales, mientras que la Figura 6 mostró que el trabajo en equipo se sustentó en colaboración, comunicación, confianza y sentido de pertenencia. En la Figura 7 se evidenció que el control estuvo orientado al cumplimiento de procedimientos, calidad y supervisión, combinándose con espacios de autonomía, aunque algunas actividades requirieron controles más estrictos. La Figura 8 mostró que los objetivos y el desempeño se relacionaron con metas claras y alcanzables, considerando no solo resultados sino también esfuerzo y proceso. La Figura 9 integró las categorías y evidenció que el clima laboral se configuró como una red interdependiente, destacándose la relación entre motivación, trabajo en equipo, relaciones interpersonales y seguridad, mientras que liderazgo y comunicación actuaron como elementos transversales. La Figura 10 identificó una diferencia entre la comunicación ideal, caracterizada por apertura y anticipación, y la comunicación operativa, donde se presentaron retrasos y necesidad de aclaraciones.



En la Figura 11 se resaltaron los términos área, producción, calidad, comunicación, jefe, seguridad y persona, evidenciándose la articulación entre aspectos operativos y humanos. La Figura 12 reforzó esta interpretación al vincular producción, calidad y seguridad con comunicación, decisiones, confianza, reuniones y personas.

La observación en Planta 1 y Planta 2 confirmó relaciones respetuosas, liderazgo cercano, coordinación, cumplimiento de objetivos y aplicación de medidas de seguridad, aunque también se identificaron momentos de desánimo, dificultades comunicativas y controles más estrictos en actividades sanitarias. En conjunto, los resultados mostraron un clima laboral predominantemente favorable, con oportunidades de mejora principalmente en comunicación, participación en decisiones y bienestar emocional.

Los hallazgos coincidieron con Lázaro et al. (2022), quienes encontraron un clima favorable, aunque con dificultades en carga laboral, reconocimiento y seguridad, y con Carvajal-Ordoñez et al. (2025), quienes destacaron el liderazgo, la comunicación y la cultura organizacional. Asimismo, coincidieron con Dávila et al. (2021), quienes obtuvieron una relación significativa entre clima y satisfacción laboral ( $Rho = 0.559$ ), con Salazar y Trujillo (2024), quienes encontraron una relación positiva y moderada entre clima y engagement, y con Tavera (2022), quien evidenció una relación significativa entre clima laboral y compromiso organizacional ( $r = 0.467$ ;  $p = 0.001$ ). La principal diferencia estuvo en que dichos estudios abordaron el fenómeno desde diseños cuantitativos, mientras que el presente estudio destacó cómo estas experiencias se construyeron en las interacciones cotidianas.

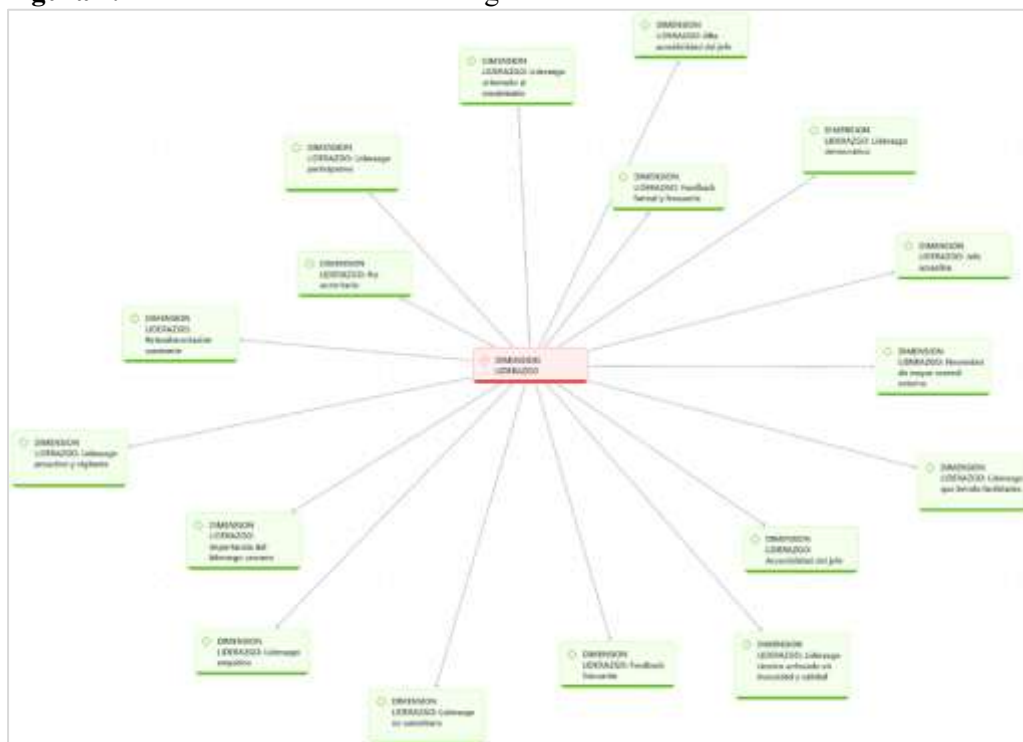
Desde Likert (1961, 1967), los resultados confirmaron la importancia del liderazgo, comunicación, motivación, participación, relaciones interpersonales y control. Herzberg (1968) interpretó la relevancia del reconocimiento y crecimiento en la motivación; Heritage (1984) explicó la comunicación como práctica social; Chiavenato (2011) sustentó la importancia de las relaciones interpersonales; Koontz y Weihrich (2012) entendiéndose el control como mecanismo de cumplimiento y corrección; Rawls (2002) contribuyó a interpretar la construcción de objetivos y desempeño; y Reason (2008) detalló la seguridad como resultado de la interacción entre procedimientos, organización y comportamiento. A su vez, James et al. (2008) y James, Choi y Ko (2010) respaldaron la interpretación del clima desde percepciones de apoyo, seguridad, confianza y cohesión.



Finalmente, desde Garfinkel (1967), se evidenció que el clima laboral se construyó mediante prácticas cotidianas de comunicación, coordinación, confianza y resolución de situaciones. La novedad del estudio radicó en abordar estas experiencias desde una perspectiva etnometodológica en una empresa agroindustrial de Lambayeque, identificando la brecha entre las prácticas formales y las experiencias cotidianas. Los resultados sustentaron la necesidad de fortalecer la comunicación oportuna, la participación en las decisiones, la retroalimentación y el liderazgo cercano, manteniendo las condiciones de seguridad requeridas por la actividad agroindustrial.

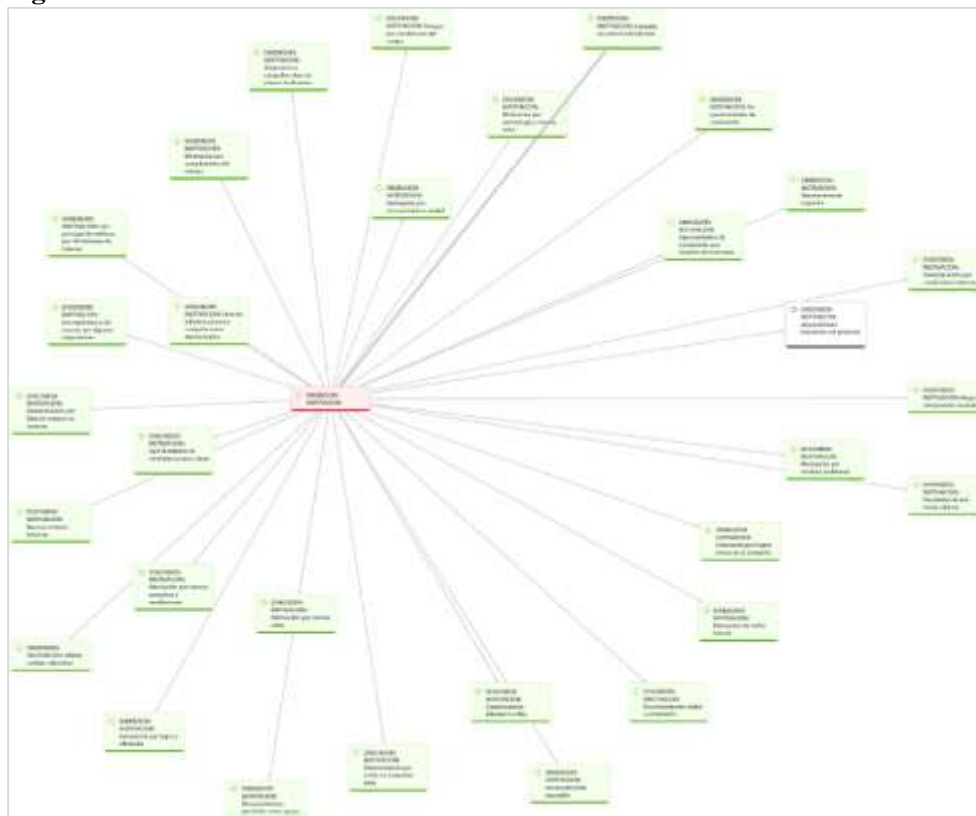
## ILUSTRACIONES, TABLAS, FIGURAS.

**Figura 1.** Red de Dimensión de Liderazgo



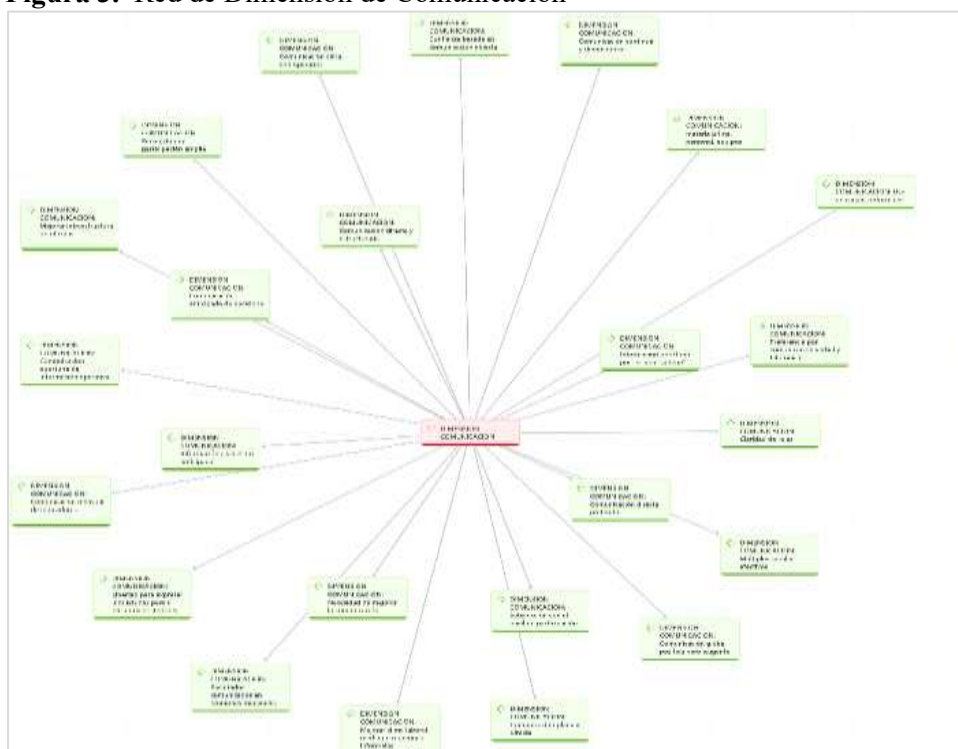
Nota: desarrollado propiamente

**Figura 2.** Red de Dimensión de Motivación



Nota: desarrollado propiamente

**Figura 3.** Red de Dimensión de Comunicación



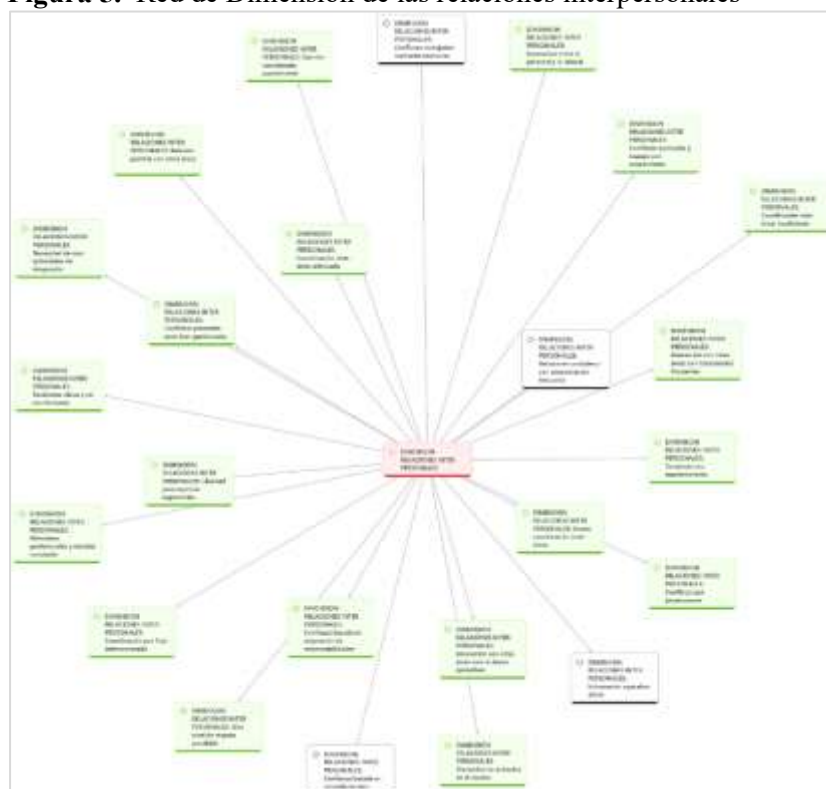
Nota: desarrollado propiamente

**Figura 4.** Red de Dimensión de Toma de decisiones



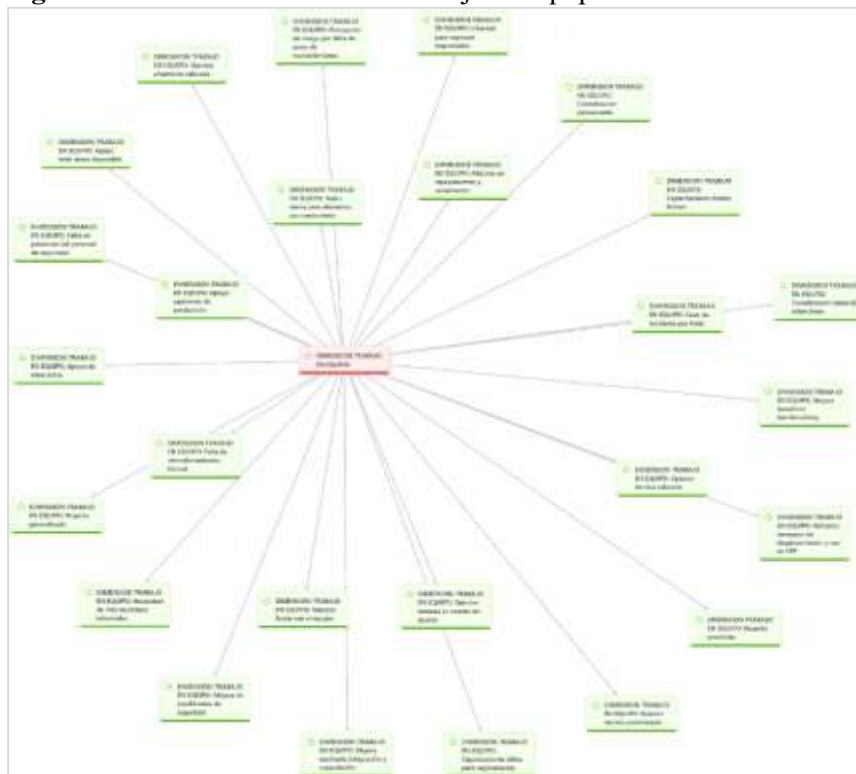
Nota: desarrollado propiamente

**Figura 5.** Red de Dimensión de las relaciones interpersonales



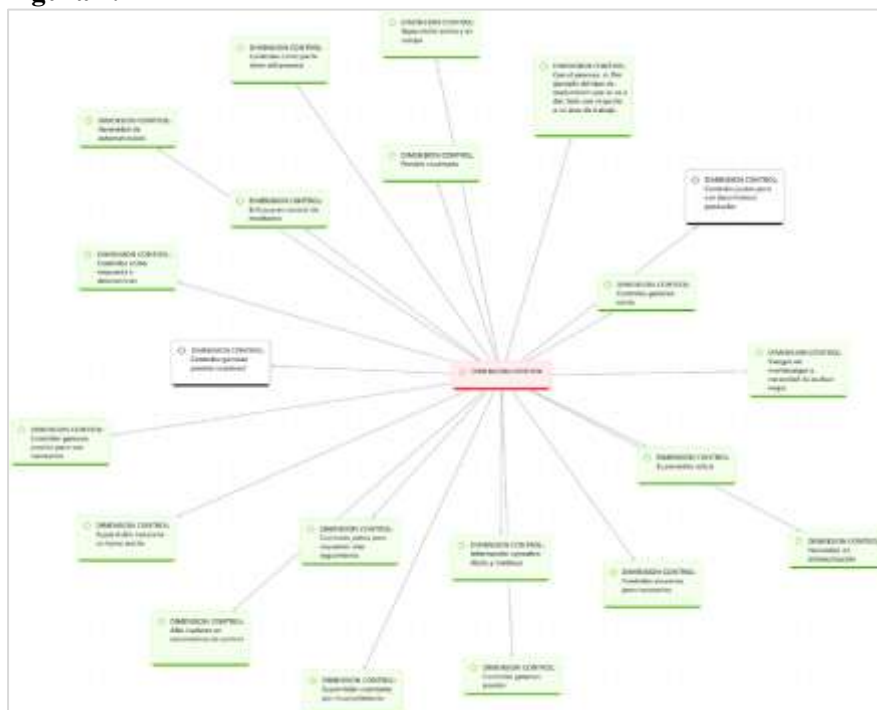
Nota: desarrollado propiamente

**Figura 6.** Red de Dimensión de Trabajo en equipo



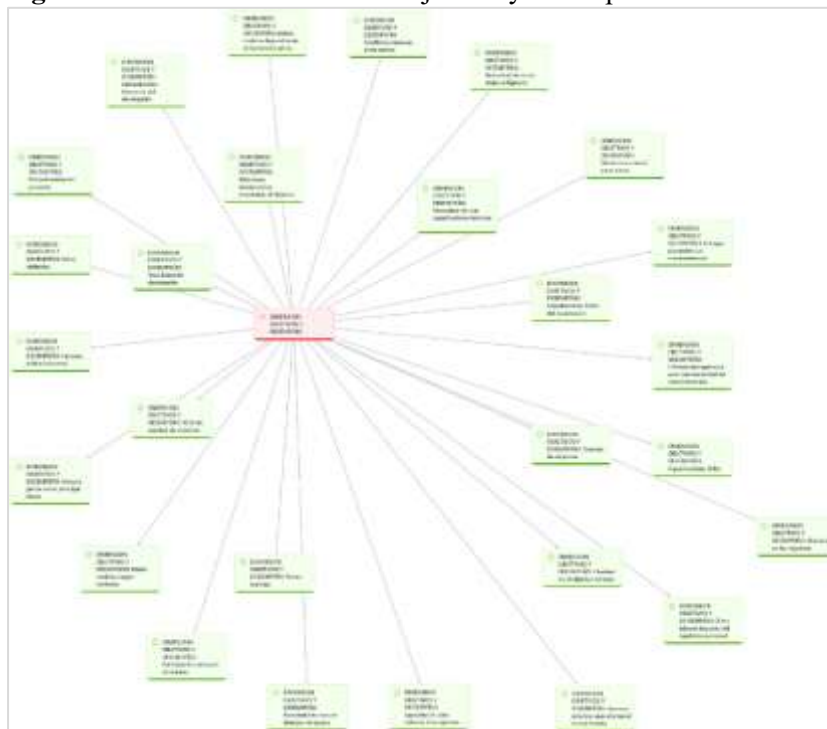
Nota: desarrollado propiamente

**Figura 7.** Red de Dimensión de Control



Nota: desarrollado propiamente

**Figura 8.** Red de Dimensión de Objetivos y desempeño



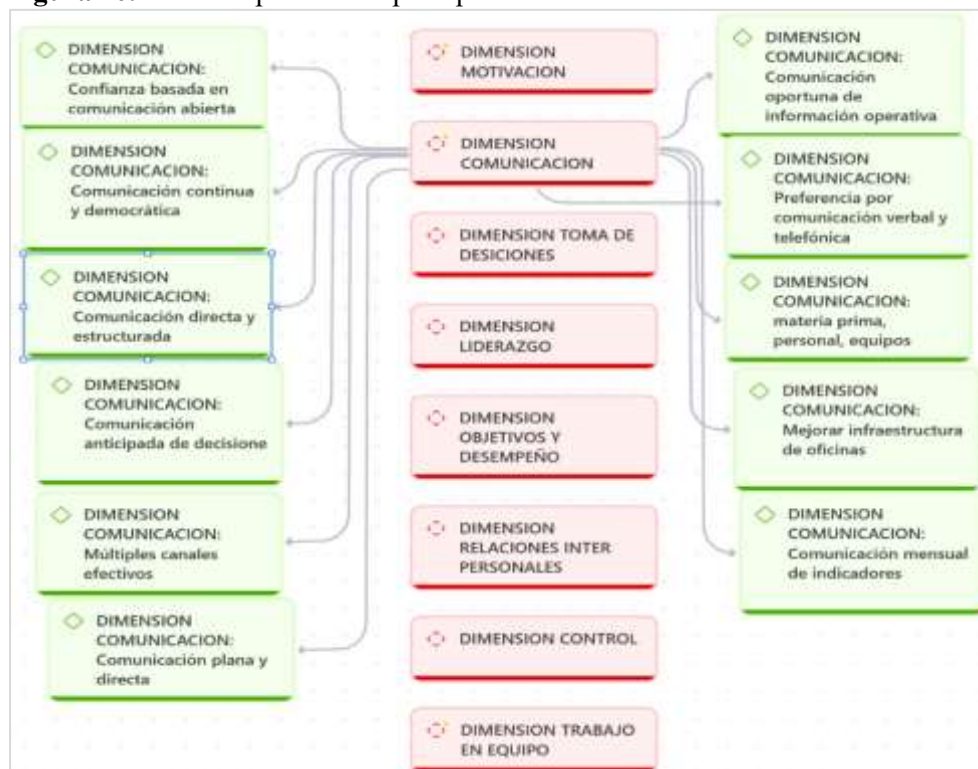
Nota: desarrollado propiamente

**Figura 9.** Red semántica de clima laboral



Nota: desarrollado propiamente

**Figura 10.** Red comparativa de percepciones sobre la comunicación en el área de operaciones



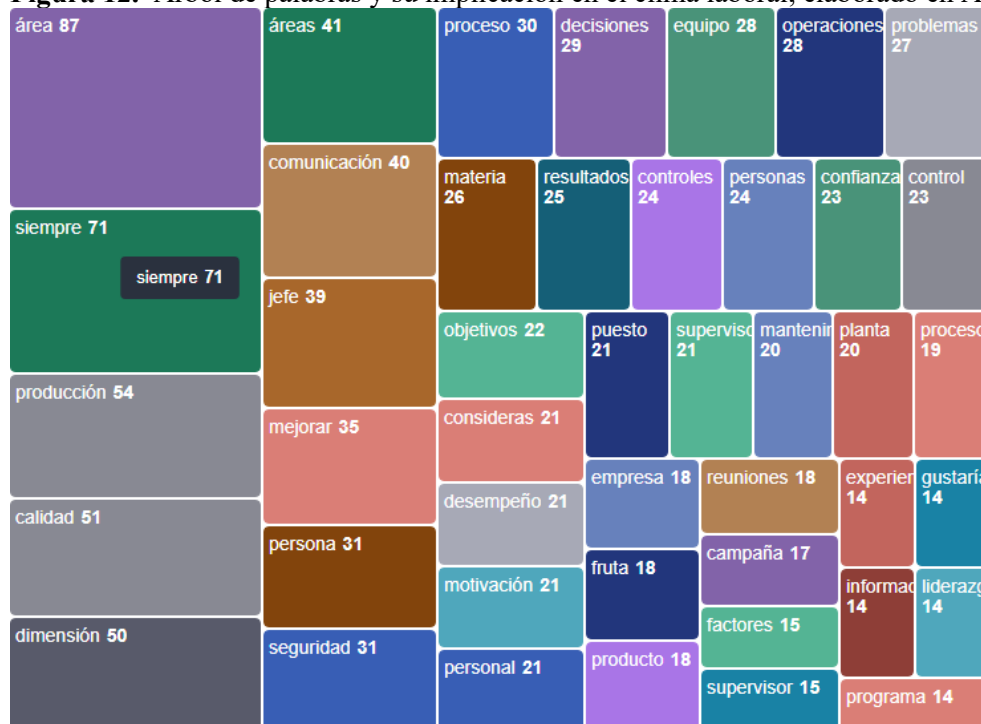
Nota: desarrollado propiamente

**Figura 11. Conceptos claves en el clima laboral**



Nota: desarrollado propiamente

**Figura 12.** Árbol de palabras y su implicación en el clima laboral, elaborado en ATLAS.ti



Nota: desarrollado propiamente

## CONCLUSIONES

A partir del análisis cualitativo se concluyó que el objetivo general fue cumplido, evidenciándose que el clima laboral en el área de Operaciones se construyó y negoció cotidianamente mediante interacciones entre trabajadores y supervisores, prácticas discursivas, acuerdos informales y reglas tácitas que sostuvieron el orden operativo y social. Las prácticas comunicativas favorecieron la coordinación y resolución de problemas, aunque también generaron brechas informativas; asimismo, las reglas informales facilitaron la adaptación de las normas a las exigencias productivas, pero evidenciaron la necesidad de fortalecer la participación. La toma de decisiones se mantuvo como la dimensión menos desarrollada debido a su carácter mayormente centralizado, limitando la autonomía, motivación y compromiso. Como aporte teórico-empírico, se concluyó que la seguridad industrial no se configuró únicamente como una dimensión técnica, sino también emocional, vinculada con la motivación y el trabajo en equipo, ampliando la comprensión del clima laboral desde una perspectiva etnometodológica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Carvajal-Ordoñez, V. F. M., Mosquera Abadía, H. A., & Espinosa-Jaramillo, M. T. (2025). Clima laboral como estrategia de desarrollo sostenible en la industria 5.0. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1–15. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1955>
- Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. D. C., Ruiz Nizama, J. L., & Guanilo Paredes, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5, Edición Especial), 663–677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Prentice-Hall.
- Heritage, J. (1984). *Garfinkel and ethnomethodology*. Polity Press.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53–62.
- James, L. R., Choi, C. C., & Ko, C. H. (2010). Psychological climate: Issues and future directions. En S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 205–229). American Psychological Association.
- James, L. R., Choi, C. C., Ko, C.-H. E., McNeil, P. K., Minton, M. K., Wright, M. A., & Kim, K. (2008). Organizational and psychological climate: A review of theory and research. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(1), 5–32. <https://doi.org/10.1080/13594320701662550>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Lázaro Ríos, J. M., Lazcano Soto, C. R., Moreno Monzón, M. D. L. M., Gordillo Narváez, M. D. L., & Peña Cano, S. L. (2022). Análisis del clima laboral de la Industrializadora Maya S.A. de C.V. *REVISTA IPSUMTEC*, 5(4), 86–95. <https://doi.org/10.61117/ipsumtec.v5i4.151>
- Likert, R. (1961). *New patterns of management*. McGraw-Hill.
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. McGraw-Hill.



- Rawls, A. W. (2002). Introduction: Harold Garfinkel's conception of time. En H. Garfinkel (Ed.), *Ethnomethodology's program: Working out Durkheim's aphorism* (pp. 1–64). Rowman & Littlefield.
- Reason, J. (2008). *The human contribution: Unsafe acts, accidents and heroic recoveries*. Ashgate.
- Salazar Goin, V. N., & Trujillo Cango, C. A. N. (2024). *Clima organizacional y engagement en trabajadores de una empresa agroexportadora peruana* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://doi.org/10.19083/tesis/675784>
- Tavara, E. G. (2022). *Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa agroindustrial de la ciudad de Olmos, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].

