



## Revisión Teórica de los Factores que Inciden en la Satisfacción Laboral de los Adolescentes Empacadores

Bocanegra-Noriega, María Aurelia<sup>1</sup> & Galindo-Mora, Juan Patricio<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración  
Monterrey, Nuevo León, México, aureliab@docentes.uat.edu.mx. Ciudad Universitaria, (+52) 81 83 29 40 00

<sup>2</sup>Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración  
Monterrey, Nuevo León, México, patricio.galindom@hotmail.com, Av. Universidad S/N Col. Ciudad Universitaria, (+52) 81 83 29 40 00

---

*Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex:*

*Revisión por pares*

*Fecha de aceptación: abril de 2017*

*Fecha de publicación en línea: junio de 2018*

---

### Resumen

Una de las áreas de influencia del trabajo ha incidido en el rol y la conformación de la empresa, la cual ha evolucionando a la par con las sociedades humanas, uno ejemplo de ello se ha manifestado en la última mitad del siglo pasado, cuando repentinamente pasamos a comprar de la tienda de la esquina a los grandes supermercados, y con ello apareció la figura del empacador de mercancías conocida popularmente como *cerillo*. En este trabajo de investigación el objetivo es de presentar los fundamentos teóricos que permitan documentar los antecedentes que dieron lugar a esta figura, así como los elementos que inciden en su satisfacción laboral.

**Palabras Clave:** adolescentes empacadores, México, satisfacción Laboral,

### Abstract

One of the areas of influence of the work has impacted on the role and the formation of the company, which to evolve while human societies, one example of this has been manifested in the last half of the last century, when suddenly we had to buy from the shop on the corner to the large supermarkets, and it appeared the figure of the Packers of goods (*cerillo*). In this research work, the objective was to document the history that gave rise to this figure, as well as the elements that affect their job satisfaction.

**Key Words:** teenagers packers, México. job satisfaction,

## 1. Introducción

En la segunda década del siglo XXI, la sociedad se sorprende por la capacidad del hombre para cambiar el entorno que le rodea y ponerlo a su servicio como resultado de las aplicaciones científicas y tecnológicas generadas por el desarrollo del conocimiento lo cual ha originado la creación y servicios, generando nuevas necesidades acordes a los cambiantes estereotipos sociales, y aquí las empresas juegan un papel protagónico como satisfactores en gran medida de estas nuevas necesidades.

Dentro de las nuevas necesidades se encuentran el consumo de productos de abarrotos. Las empresas de este sector han ido evolucionando y, un ejemplo de ello se ha manifestado en la última mitad del siglo pasado, cuando repentinamente pasamos de comprar en la tiendita de la esquina a los grandes supermercados, simplificando en gran medida las compras y el pago de servicios por parte de las amas de casa y el público en general. Por lo que se puede señalar se dan las condiciones económicas y sociales propicias para que este tipo de negocios se extendieran a lo largo del territorio nacional, incidiendo de forma positiva en la generación de empleos, tanto de personal administrativo, como despachadores, cajeros, de limpieza y, sobre todo, surge una nueva figura: los menores trabajadores cuyo labor fundamental ha consistido en empaclar las mercancía de los clientes en la zona de cajas, que en este trabajo se les llamará adolescentes empacladores.

El trabajo de los adolescentes es un área que ha sido poco estudiado en otras disciplinas. Sin embargo, no se han encontrado trabajos que lo relacionen con la satisfacción laboral, por lo que nace esta propuesta de investigación con la inquietud de acercarnos a esta figura, y delimitar las variables relacionadas con la satisfacción laboral que inciden en él, como pueden ser: la motivación, colaboración con sus compañeros de trabajo, compromiso, ingreso económico y liderazgo en la supervisión, basado en la perspectiva teórica de Herzberg.

En este contexto, existen lineamientos marcados por organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que han trabajado sobre la problemática de la niñez y la adolescencia en el contexto mundial. Estos organismos expresan la importancia de entablar comunicación con los adolescentes y tomar en cuenta sus opiniones sobre los diversos ámbitos donde se desenvuelven, ya que ellos son los futuros ciudadanos que tomarán las decisiones que marquen el desarrollo de las regiones donde transcurran sus días, instando a los gobiernos del mundo a propiciar espacios donde ellos puedan expresarse.

En México los datos proporcionados en el 2015 por el Instituto de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) sobre los menores trabajadores son de carácter general. Aunque se encontraron estudios relacionados con el tema en zonas urbanas como son la Ciudad de México, Guadalajara, y Baja California. En el caso de Tamaulipas, se considera una zona donde la información es escasa sobre este tema.

Dado esta falta de información sobre el estatus de los adolescentes empacladores en las tiendas de autoservicio, surge la siguiente pregunta de investigación de este proyecto, ¿Cuáles son los factores, desde una perspectiva teórica que inciden en la satisfacción laboral de los adolescentes empacladores de las tiendas de autoservicio? El objetivo de esta investigación es

realizar una revisión de la literatura que sustente los posibles factores que inciden en la satisfacción laboral de los adolescentes empacladores en las tiendas de autoservicio. La presente investigación pretende aportar información cualitativa y cuantitativa sobre esta problemática, (Webb, Webb, & Laia, 2016) (Briones, Taberero, & Arenas, 2011) (Curiel & Sánchez, 2014) (Guerra, 2012) (Acata, 2012). (Briones, Taberero, & Arenas, 2011) (Valenzuela & Ferráez, 2016).

## 2. Marco teórico

### 2.1 Situación del empleo en Tamaulipas

En el 2015, el INEGI registró en Tamaulipas una población de 3,441,698 habitantes, concentrándose en su mayor parte en 9 municipios que sobrepasan los 100,000 habitantes, en el estado la distribución demográfica es más densa en tres zonas geoeconómicas, que son; la frontera, el centro y el sureste. (NEGI, 2015), las empresas del sector comercial sustentan en gran manera la economía del estado.

El comercio representa una de las actividades más dinámicas en todo el estado de Tamaulipas. Este sector destaca con el inicio de operaciones de tiendas de autoservicio en las principales ciudades de la entidad, teniendo como antecedente los años setentas, con la instalación de empresas nacionales y regionales. Sin embargo, tiempo después de la apertura comercial, se instalan en suelo nacional y tamaulipeco las grandes trasnacionales como *WalMart*, *HEB*, *Home Mart*, *Officce Depot*, así como franquicias de gran capital, compitiendo con las empresas mexicanas con gran ventaja, obligando a algunas de ellas a cerrar. No se puede negar que ellas han detonado el empleo en suelo tamaulipeco en los últimos años, de manera que, del total de unidades económicas a nivel estatal, el 44% corresponden a la actividad comercial, la cual captaba el 21% de la población ocupada en el estado, de la cual el 80% labora en actividades comerciales al menudeo (CANACO, 2010).

Respecto a este tema, el último censo del INEGI detectó cerca de 85 mil niños menores de 15 años, laborando en diferentes actividades. En este contexto, se tiene el Programa de Atención y Prevención del Trabajo Infantil (PANNARTI) del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia estatal (DIF), cuyo propósito es tratar de erradicar esta problemática, que es muy visible en todos los ámbitos tamaulipecos, incidiendo en las zonas urbanas, donde es frecuente la presencia de los menores laborando en las tiendas comerciales.

En cuanto a los empleos generados por la existencia y expansión de este tipo de comercio, se ha presentado un efecto multiplicador. En el 2012, las actividades complementarias como las promociones, seguridad, servicios y logística crearon un total de 3 millones 380 mil empleos (ENOE, 2012), a la par del crecimiento de este sector se encuentran la necesidad de agilizar el último escalón de los clientes en su visita a la tienda; el área de cajas, en donde generalmente son atendidos por un adulto mayor o un(a) menor, los cuales empaclan los productos adquiridos por los clientes. A esta figura se le conoce de una manera coloquial, en Tamaulipas, como *cerillos*. En la siguiente tabla se muestra un comparativo de los menores trabajadores.

**Tabla 1. Comparativo de los menores trabajadores por sector en México y Tamaulipas**

Población	5-17 años	Sector primario	Sector secundario	Sector terciario
México	2,536,693	773,300	437,211	1,281,225
Tamaulipas	59,521	9,151	8,178	40,538

Fuente: Elaboración propia con información INEGI 2013

Los empacadores adolescentes (cerillos) no son sujetos de un contrato de trabajo. Sin embargo, se les exige una solicitud de empleo y autorización de los padres, así como comprobantes de su situación escolar para acudir a laborar en la empresa, con un horario de trabajo que cumplir y, cuando faltan deben de justificarlo, cumpliendo en parte con los apartados en materia laboral aplicables a los menores trabajadores. Ellos tienen una relación muy cercana con los clientes de los supermercados al empacar sus mercancías y, según el caso, ir al estacionamiento a acomodar las bolsas en sus vehículos cuando así lo solicitan. Su salario es la propina de los clientes que tiende a variar por la temporada del año, contribuyendo, de este modo, a la economía familiar (Curiel & Sánchez, 2014). En Tamaulipas, se observa una fuerte presencia de adolescentes laborando con las características de los cerillos en las tiendas de autoservicio. Siguiendo la misma dinámica nacional, de allí nace la inquietud por conocer las condiciones laborales de ellos, así como su satisfacción laboral.

## 2.2 Los jóvenes y la satisfacción laboral

Según INEGI, en el 2015, los jóvenes conformaron más del 50% de la población en México. Ellos poseen perspectivas y opiniones importantes que a menudo no son escuchadas, la participación laboral da poder a los jóvenes y juega un papel vital, no sólo en su futuro desarrollo, sino también en el cambio social, en el crecimiento económico y en los temas de innovación tecnológica. Ravi Karkara, especialista en Participación de Niños y Adolescentes de la UNICEF destacó la necesidad de incluir las aportaciones de los jóvenes para determinar los métodos de aprendizaje más eficaces al afirmar que “los asuntos de la juventud no llegarán alto en el radar sin la participación de los jóvenes”. Prateek Awasthi, especialista en programas con niños y adolescentes del mismo organismo expresó (UNICEF, 2011): “No es que los jóvenes necesiten aprender a trabajar con adultos, sino que los adultos necesitan aprender a trabajar con los jóvenes”.

En el caso de los empacadores resulta interesante conocer cuestiones administrativas que tienen que ver con su trabajo y de manera particular con la satisfacción laboral, es un tema importante el abordarla, tratando de definirla como un constructo en base a investigaciones realizadas sobre este tema en el contexto mundial.

## 2.3 La satisfacción laboral como variable dependiente

La satisfacción laboral es uno de los temas de mayor interés en el comportamiento organizacional, donde el factor humano se constituye como el elemento más importante del sector productivo, ya que en él reside el conocimiento y la creatividad. De ahí viene la importancia de las políticas organizacionales que asuman el compromiso de responder a las necesidades de sus empleados, y de ello se desprenda un mejor

desempeño laboral coadyuvando a lograr los objetivos de la organización (Rosillo, Velázquez, & Navarro, 2012) (Schleicher, Hansen, & Fox, 2011).

Otros autores señalan que la satisfacción laboral describe un estado de evaluación que expresa satisfacción y sentimientos positivos sobre el puesto de trabajo, y refiere a dos componentes pertinentes, a saber: afectivos que engloban los sentimientos hacia el puesto de trabajo y una parte cognitiva que deriva en una evaluación cognitiva de un puesto de trabajo y sus componentes (Miao, Humphrey, & Qian, 2016) (Juez & Kammeyer-Mueller, 2012).

A partir de lo mencionado, para afines de este trabajo se puede vincular la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del noreste de México con la teoría de Herzberg adoptando factores higiénicos e intrínsecos, a través de una relación positiva que resulta de la motivación, la colaboración con sus compañeros de trabajo, el ingreso económico, el compromiso y el liderazgo.

## 2.4 Medición de la satisfacción laboral

Estudios empíricos sobre la satisfacción laboral la han medido en varias dimensiones. Una de ellas es el impacto del liderazgo sobre variables como la motivación, satisfacción y clima laboral encontrando que está fuertemente mediada por el grado de Supervisión (Cuadra, 2010). También la relacionan con variables como; sueldos y beneficios marginales, condiciones de trabajo y relaciones con sus compañeros de trabajo (Cancio E. J., 2013). En el 2012, Christa Wilkin describe la satisfacción laboral experimentada por trabajadores en países anglosajones, concluyendo que el tipo de empleo es la principal determinante que define el grado de la satisfacción experimentada por los trabajadores. En Estados Unidos, se observa una relación positiva entre este constructo y la responsabilidad del trabajo en 203 maestros de áreas rurales de este país (Berry, 2013). La mejora continúa asociada a la capacidad de aprendizaje organizacional contribuye a que los empleados en España la satisfacción experimentada en sus trabajos (Chiva R, 2013). En el 2014, Alí Mohammed en su estudio con 51 empleados de un hospital en Teherán, Irán, relaciona positivamente la satisfacción laboral con los salarios, supervisión, políticas de la organización y condiciones de trabajo en su estudio.

En Canadá se encuentra una relación positiva en las variables ingreso económico y ambiente laboral con la satisfacción laboral experimentada por empleados, (Sherif, 2014). Walter L. Arias Gallegos. en el 2013, muestra que 370 trabajadores manifiestan una relación directa de la satisfacción laboral con los salarios, edad, el sexo, el estado civil, el tiempo de servicios y la ocupación. Andreas Hirschi en su estudio aplicado a adolescentes trabajadores suizos, se encontró que la motivación incide en el compromiso laboral pero no en la satisfacción. Fu, Weihui en el 2014 encuentra como determinantes de la satisfacción en el trabajo, la satisfacción con la promoción, compañero de trabajo, y la supervisión, presentándose un impacto positivamente significativo en su investigación a empleados chinos del área de seguros. En México, se estudian a empleados mineros encontrando una relación positiva en la satisfacción laboral y sueldos/salarios, promoción, liderazgo beneficios monetarios y no monetarios, recompensas y reconocimientos, políticas y procedimientos, compañeros de trabajo, el trabajo en sí, comunicación y condiciones del área de trabajo (Peña M., 2013). Tanja Kozak en 2016 en Hamburgo, Alemania en una investigación a

jóvenes aprendices de enfermería, se encuentra que es mínima la relación entre la depresión, stress y la satisfacción laboral

Se observa en estos estudios empíricos la presencia de las variables; salario, colaboración, liderazgo, nivel de compromiso, motivación como insumos de entrada para determinar la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores del Noreste de México, tema sobre el cual no se existen estudios empíricos.

#### 2.4.1 Motivación

El hombre ha intentado comprender que es lo que lo motiva realizar determinadas tareas y cuáles son los factores que determinan la obtención de un resultado específico, es decir qué es lo que lo mueve en una determinada dirección para conseguir un objetivo y sea constante en sus esfuerzos por alcanzarlo (Koen, Van Vianen, & Van Hooft, 2016). Para fines de este estudio, una de las teorías que respaldarán la interpretación de la satisfacción laboral, es la teoría de Motivación e Higiene de Herzberg.

Herzberg (1987) relaciona la satisfacción laboral con dos tipos de factores: el *satisfacción* o *intrínseco* que se refiere a las condiciones que tienen relación directa con el contenido del puesto de trabajo y está integrado por ascensos, el trabajo en sí mismo, el sentido del logro, posibilidades de crecimiento, responsabilidad y reconocimiento; y *factores extrínsecos* los cuales están integrados por las condiciones de trabajo, administración y políticas de la empresa, relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, relaciones interpersonales con el supervisor o jefe inmediato, supervisión técnica, salarios y prestaciones, seguridad en el trabajo, status y vida personal, esta teoría es una de las más influyentes para explicar la motivación y la satisfacción en el trabajo. En seguida se mencionan algunos estudios empíricos que relacionan la motivación con la satisfacción laboral.

En empleados canadienses del sector educativo, se encontró que las relaciones personales y la motivación inciden positivamente en la satisfacción laboral (Fernet, Gagne, & Austin, 2010) (MBMI; Blais et al., 1993). Otro estudio aplicado a jóvenes aprendices del área de enfermería relaciona la motivación con la intención de permanecer en su trabajo (Kozak, 2016). En Suiza, donde existe un fuerte enfoque en la formación y la educación para el trabajo, se realizó una investigación a estudiantes de octavo grado y adolescentes en la formación profesional, y concluyó que la motivación juega un papel decisivo clave en el éxito de la vida laboral de los mismos, (Hirschi, 2016). Así mismo, en China continental relacionan la motivación en el trabajo con tensiones en el mismo (Li & Zhanhong, 2014). En Sudáfrica se explica la motivación en el trabajo como el grado en que un individuo manifiesta la voluntad de ejercer y mantener un esfuerzo para alcanzar los objetivos de una organización (Olagoke & Gamuchirai, 2016).

Con base a lo referenciado en estos artículos y a la teoría motivacional de Herzberg, se ve que la motivación se puede entender como un determinante psicológico del sujeto hacia su trabajo, que condiciona la satisfacción laboral. Al establecer una relación directamente proporcional, se refiere como un elemento de entrada en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores del Noreste de México, de esta forma se puede establecer la siguiente hipótesis: La motivación se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los

adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del Noreste de México.

#### 2.4.2 Colaboración

La colaboración, en la satisfacción laboral se considera como un dato de entrada el trabajo en equipo, los trabajadores forman grupos cuando se comprometen para conseguir una meta entre sus miembros para lo cual tienen que compartir determinados valores en un contexto laboral, (Pérez & Azzollini, 2013), (Fu & Deshpande, The Impact of caring Climate, job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in China's Insurance Company, 2014), (Paillé, 2015).

En Grecia, se encontró una relación positiva entre la satisfacción laboral y la colaboración asociándola a los años de servicio (Myronaki & Antonakas, 2009), Tito Oshagbemi., encontró que la satisfacción laboral y la colaboración se correlacionan positivamente, con rango y edad, pero no de género (Oshagbemi, 2013). En México se demuestra que existe una relación positiva en la satisfacción laboral y la colaboración con los compañeros de trabajo, (Paille, Mejía, Marché, Chieh, & Yang, 2016). En la China continental en su estudio aplicado a 446 empleados también asocia positivamente la satisfacción laboral con la colaboración en sus centros de trabajo (Fu W. , 2014). La colaboración es una actitud que tiene un trabajador hacia sus compañeros de trabajo y la satisfacción laboral se puede entender como un conjunto de actitudes generales del empleado hacia su entorno laboral, y refiriéndose a la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores del Noreste de México, se puede establecer la siguiente hipótesis: La colaboración con los compañeros de trabajo incide positivamente en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del Noreste de México.

#### 2.4.3 Ingreso económico

El ingreso económico lo refieren en la literatura como dato de entrada en la satisfacción laboral, porque de ella depende el trabajador para cubrir las necesidades básicas, vinculada esta variable a la teoría de Maslow, (Arias, 2013) (Cox K. B., 2001), (Hosie, 2014). A continuación, en esta subsección se mencionan estudios referentes a esta variable, relacionadas con la satisfacción laboral. En el norte de México, se dio a conocer un estudio sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la industria metal mecánica ubicada en Monclova, Coahuila. Se encuestaron a 20 trabajadores, encontrando una relación positiva entre la satisfacción laboral y el ingreso económico de los trabajadores (Peña, Díaz, & Carrillo, 2015).

En una investigación llevada en Canadá en el 2014, los niveles de satisfacción de 21 cirujanos pediatras se mantuvieron estables debido a las compensaciones económicas en el país. (Sherif, 2014). En Estados Unidos en el 2013 se demostró la existencia de una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el ingreso económico en un estudio aplicado a 408 maestros del área rural de este país (Cancio E. J., 2013). En Irán, se llevó a cabo un estudio el cual tuvo como objetivo examinar estratégicamente la colaboración de Gestión de Calidad de impacto (SCQM) sobre la satisfacción laboral de los empleados, observando una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el ingreso económico de 27 empleados de un hospital público (Mohamaad, 2014).

Uno de los aspectos importantes para los empleados es la remuneración que recibe por su trabajo. Sin duda, esto permite

satisfacer sus necesidades básicas y de recreación, y son un incentivo para ser productivos y leales a la empresa, incentivando la economía de cualquier región del mundo (Sherif, 2014). Así se puede relacionar el ingreso económico con la satisfacción laboral en esta investigación de la siguiente manera: El ingreso económico se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del noreste de México.

#### 2.4.4 Nivel de compromiso

El concepto de compromiso en el ámbito laboral se identifica en las organizaciones con un vínculo de lealtad que conlleva al trabajador a permanecer en la organización. A partir de las actitudes de los empleados del trabajo, es poco probable que el empleado abandone la empresa si se tiene presente la satisfacción laboral como un compromiso grupal (Ruiz, 2013) (Reynaldos & Cardona, 2014). En Lituania, empleados del sistema educativo nacional, reporta que el compromiso incide en las actitudes y comportamiento de los empleados siendo un desafío relevante para las instituciones educativas el incentivarlo y que esto se refleje en la satisfacción laboral (Alonderine, 2016). En el 2013, México se encuentra una relación positiva con el compromiso laboral de los trabajadores y la satisfacción laboral experimentada por los mismos (Ruiz, 2013). Por otro lado, en el 2013, Estados Unidos se realizó una investigación a 203 maestros rurales, donde el 50% de ellos relaciona positivamente el compromiso asumido por los maestros y la satisfacción laboral de los mismos (Berry, 2013).

En un estudio aplicado a 949 adolescentes suizos en sus primeras experiencias laborales, se encontró una relación positiva en el compromiso laboral y la satisfacción laboral (Hirschi, 2016). En Bélgica se realizó una investigación en los sectores laborales generales (alimentos y bebidas de fabricación, comercialización, ventas, y educación) donde la edad, la discreción y habilidad organizativa están asociadas a la satisfacción laboral con el compromiso con la organización (Claes, 2008). De lo mencionado en esta subsección, se entiende la importancia del compromiso que el trabajador manifiesta a la empresa, el cual se puede medir de manera positiva y negativa, influyendo en su desempeño laboral, con base a esto se considera como un elemento de entrada en la satisfacción laboral en los adolescentes empacadores del Noreste de México a través de la siguiente hipótesis: El nivel de compromiso incide positivamente en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del Noreste de México.

#### 2.4.5 Liderazgo

La palabra liderazgo refiere a una influencia que se ejerce sobre las personas, incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. El líder es quién ejerce el liderazgo, convirtiéndose en la figura de las sociedades humanas que ha ido evolucionando. Y en las organizaciones es un elemento fundamental que conlleva a la cultura colaborativa dentro de la empresa como un marco de referencia que ayude al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Barroso & Salazar, 2010).

En las últimas décadas se han generado diferentes teorías acerca del liderazgo. Del mismo modo se han debatido si el liderazgo es una competencia que puede ser aprendida, o si es una cualidad propia de la persona. En la actualidad está comprobado que el liderazgo se forma por una serie de habilidades que se adquieren con el aprendizaje. Debido a esto,

se han estado generando un nicho de oportunidad para el desarrollo de esta competencia (Chiavenato, 2009), también otra vertiente de liderazgo lo ha clasificado como:

- Transaccional y transformacional, el primero se fundamenta en el intercambio de recompensas entre el líder y los miembros de su equipo, aquí los empleados realizan su labor y a cambio el líder o el directivo le proporcionan recompensas económicas u otro tipo de refuerzos.
- Transformacional los subordinados son impactados por el carisma del líder de tal manera que este se gana la confianza y admiración de ellos (Hannah, Sumanth, & Lester, 2014).

El liderazgo incide en el funcionamiento de la organización, afectando la salud y bienestar de los empleados. Es por ello por lo que es importante la colaboración para cumplir con las metas de los mismos empleados. Lo anterior puede verse reflejado en la satisfacción en el trabajo. Es por ello habilidades del liderazgo son necesarias para instaurar ambientes laborales motivantes que coadyuven a que los colaboradores crezcan y se desarrollen (Thompson, 2012). Para fines de este trabajo de investigación y por la naturaleza del mismo, la teoría que asumiremos es la del liderazgo transaccional, enseguida se denotan estudios empíricos que relacionan este constructo y la satisfacción laboral.

En un estudio laboral en México, se encontró que la supervisión es una de las variables más evaluadas en la satisfacción laboral (Escobedo, Escobedo, Cuatle, Maynez, & Estebané, 2014). En Lituania se observó que el liderazgo impacta en las actitudes de los empleados en su rendimiento impactando en la satisfacción laboral de los mismos (Alonderine, 2016). Otro estudio ubicado en el periodo del 2002 al 2012 se revisaron 40 artículos donde las palabras clave de búsqueda fueron: enfermera, satisfacción laboral, ambiente laboral y clima laboral. La búsqueda se realizó en las bases de datos de acceso gratuito: CINAHL, PubMed, LILACS, ProQuest Nursing & Allied HealthSource, Scielo (Google Scholar), encontrando una incidencia positiva entre las relaciones con los superiores y la satisfacción laboral en el área de la enfermería (Contreras & Cardona, 2015).

Los empleados del sistema educativo chileno manifiestan la influencia de los directores de escuelas sobre el compromiso y la satisfacción laboral del profesorado, (Horn & Murillo, 2016). En Estados Unidos y Puerto Rico, la satisfacción estudiantil se expresó en relación a los servicios estudiantiles, tales como supervisión, donde los estudiantes se mostraron satisfechos con los servicios recibidos por la institución (Flecha, 2016).

Con base a los artículos mencionados, se observa que el liderazgo y la supervisión están relacionados, de manera que un liderazgo se puede establecer sin ser necesariamente un líder, pero un buen supervisor deben contar con capacidades de liderazgo y cualidades efectivas de supervisión, en el caso de los adolescentes empacadores del Noreste de México se relaciona una buena supervisión con liderazgo, nos permitimos enunciar la siguiente hipótesis: El que exista un liderazgo en la supervisión incide positivamente en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores del Noreste de México.

### 3. Método

Esta investigación será exploratoria descriptiva y correlacional, se ha utilizado la técnica documental y bibliográfica para

sustentar el marco teórico. La muestra objeto de este estudio se ubicará en las tiendas de autoservicio ubicadas en Tampico, Tamaulipas, que involucran en sus actividades diarias a los adolescentes empacadores (cerillos). Con ello, se pretende obtener datos de carácter cualitativo y descriptivo. Con base al marco teórico se elaborará y aplicará encuestas para medir de cada una de las variables surgidas del marco teórico.

Para la aplicación de las entrevistas se considerarán 21 supermercados de la zona mencionada, los cuales aglutinan a una población de 651 adolescentes empacadores que trabajan en promedio cinco horas diarias, variando el turno asignado, en función de su horario escolar principalmente para laborar como empacadores en estas tiendas de autoservicio.

#### 4. Resultados

De acuerdo a lo mencionado en la sección 2 *Marco teórico*, correspondientes a las variables independientes y los estudios empíricos mencionados, se puede justificar la hipótesis general propuesta de esta investigación como: Los elementos que inciden en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores en las tiendas de autoservicio del Noreste de México son: Motivación, colaboración con sus compañeros de trabajo, ingreso económico, nivel de compromiso, que exista un liderazgo en la supervisión.

En la figura 1 se denota gráficamente la hipótesis propuesta:

Figura 1. Relación de variables de la hipótesis propuesta



Fuente: Elaboración propia

#### 5.1 Conclusiones

El avance de la sociedad impulsado por el desarrollo científico y tecnológico, ha dado lugar a nuevas necesidades donde la empresa juega un papel determinante como proveedora de satisfactores que hacen la vida más cómoda, y ello refiere a las tiendas de autoservicio donde emerge la figura del adolescente empacador conocido como cerillo, abonando a los cuadros de menores trabajadores en México, donde el gobierno federal siguiendo los lineamientos internacionales trata de proteger a esta figura.

Tomando como referencia las recomendaciones de los organismos internacionales que enfatizan la importancia de tomar en cuenta las opiniones de los jóvenes, en un país donde más del 50% de su población está compuesta por ellos, futuros ciudadanos promotores del cambio social, nace la inquietud de observar a esta figura en el noreste de México, en el estado de Tamaulipas con un enfoque administrativo, observando que no existen estudios en esta línea de investigación que tiene que ver con la satisfacción laboral que ellos experimentan, por lo cual se propone estudiarla desde la perspectiva teórica de Herzberg.

Con base a revisión de la literatura, artículos empíricos, podemos considerar a la motivación, la colaboración con sus compañeros de trabajo, ingreso económico y el liderazgo en la supervisión como factores que inciden en la satisfacción laboral. Partiendo de lo mencionado se considera para futuras investigaciones la medición de los constructos mencionados para corroborar la perspectiva teórica de Herzberg en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores.

## Referencias bibliográficas

- Acata, I. J. (2012). Criminal-law protection of the human rights of the minor workers in Mexico. *Legal mission*, 29-46.
- Alonderine, R. (2016). Leadership style and job satisfaction in higher education institutions. *International Journal of Educational Management*.
- Arias, W. L. (2013). Job satisfaction among workers of two department stores: A comparative study. *Science & work*, 41-53.
- Athay, M., Dougl, S., Dew-Reeves, & Athay, Michelle. (2013). Brief Multidimensional Students Life satisfactin. *PubMed Central*, 30-40.
- Berry, A. (2013). The Relationship of Perceived Support to Satisfaction and Commitment for Special Education Teachers in Rural Areas. *Rural Special Education Quarterly*.
- Briones, E., Taberero, C., & Arenas, A. (2011). Adolescents' future wishes and fears in their acculturation process. *International Journal of Intercultural Relations*, 10.
- Campbell, e. a. (1970). *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Cancio, E. J. (2013). Defining Administrative Support and Its Relationship to the Attrition of Teachers of Students with Emotional and Behavioral Disorders. *Education and Treatment of Children*, 71-94.
- Carrillo, C. (2015). Job satisfaction of health professionals in a University Hospital: General analysis and job categories. *Annals of psychology*.
- Claes, R. (2008). Determinants of older and younger workers' job satisfaction and organisational commitment in the contrasting labour markets of Belgium and Sweden. *Cambridge Core*.
- Contreras, V., & C. K. (2015). Job climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing. *Revista Cubana de la Enfermería*.
- Cox, K. B. (2001). The effects of unit morale and interpersonal relations on conflict in the nursing unit. *Journal of Advanced Nursing*, .
- Cuadra, A. (2010). DEGREE OF SUPERVISION AS A MODERATOR VARIABLE BETWEEN LEADERSHIP. *Journal Chilena de Ingeniería*, 15-25.
- Curiel, V., & Sánchez, J. (2014). Working conditions of minor Packers in the Federal District. *Magazine Juriidca of the Universidad Autonoma Metropolitana*, 179-204., 179-204.
- Erikson, R., Hansen, O., & Lidgren, U. (2013). The Importance of Business Climate and People Climate on Regional Performance. *Regional Studies*.
- Escobedo, M., Escobedo, L., Cuatle, L., Maynez, A., & Estebané, V. (2014). Scale of job satisfaction based on socio-cultural factors and Ergoambientales for the teachers of institutions of higher education in Mexico. *Science & work*.
- Fernet, C., Gagne, M., & Austin, S. (2010). When does quality of relationships with coworkers predict burnout over time? The moderating role of work motivation. *Journal of Managmente organizational Behavior*, 1163-1180.
- Flecha, G. E. (2016). The perceptions of practical work experience on student motivation to complete a Pharmacy Technician program. *Dissertations & Theses - Gradworks*.
- Fu, W. (2014). The Impact of Emotional Intelligence, Organizational Commitment, and Job Satisfaction on Ethical Behavior of Chinese Employees. *Journal of Business Ethics*, 137- 144.
- Fu, W., & Deshpande, S. P. (2014). The Impact of caring Climate, job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Permacence of Employees in China's Insurance Company. *JOURNAL OF BUSINESS ETHICS* , 339-349.
- Group, A. (2015). *Annual Report 2015-Adecco Group*. Obtenido de Annual Report 2015-Adecco Group: <http://annualreport2015.adecco.com/>
- Guerra, G. (2012). Policies on labour protection in stages of crisis in Mexico: the unemployment insurance of the Federal District. *Demographic and urban studies*, 662-708.
- Hannah, S., Sumanth, J., & Lester, P. (2014). Debunking the false dichotomy of leadership idealism and pragmatism: Critical evaluation and support of newer genre leadership theories. *Journal of Organizational Behavior*, 598-621.
- Hirschi, A. (2016). "Latent profiles of work motivation in adolescents in relation to work expectations, goal engagement, and changes in work experiences. *Elsevier*.
- Horn, A., & Murillo, F. (2016). Incidence of principals on teachers commitment: A multilevel study. *Psicoperspectivas*.
- Hosie, P. (2014). The effect of autonomy, training opportunities, age and salaries on job satisfaction in the South East Asian retail petroleum industry. *The International Journal of Resource management*.
- Juez, T. A., & Kammeye -Mueller, J. D. (2012). Job attitudes. *Annual Review of Psychology*, 341-367.
- Koen, J., Van Vianen, A., & Van Hooft, E. (2016). How experienced autonomy can improve job seekers' motivation, job search, and chance of finding reemployment. *JOURNAL OF VOCATIONAL BEHAVIOR*, 31-44.
- Kozak, T. (2016). Healht behaviour, healht status ocupational prospects apprentices nurses. *PUB-MEDgob*.
- Li, M., & Zhanhong, W. (2014). Emotional labour strategies as mediators of the relationship between public service motivation and job satisfaction in Chinese teachers. *PUB\_MEDgov*.
- Manso, j. (2002). The legacy of Frederick Herzberg. *EAFIT University magazine*, 79-8.
- Miaoa, C., Humphreyb, R., & Qianc, S. (2016). Leader emotional intelligence and subordinate job satisfaction: A meta-analysis of main, mediator, and moderator effects. *Personality and Individual Differences*, 13-24.
- Mohamaad, A. (2014). Stractics collaborative quality management employ job satisfaction. *International Journal of Health Policy and Management*, 71-94.
- Myronaki, A., & Antonakas, N. (2009). Previous Employment and Job Satisfaction Conditions: The Case of Regional Administration. *AIP AIP Conference Proceedings*.
- OIT. (2014). The international programme on the Elimination of child labour (IPEC). Geneva, Switzerland: OIT-ONU.

- Olagoke, A., & Gamuchirai, C. (2016). Factors influencing motivation and job satisfaction among supervisors of community health workers in marginalized communities in South Africa. *Human Resources for Health*.
- Oshagbemi, T. (2013). *Job Higher Education*. Ireland: Trafford Publishing.
- Pailié, P. (2015). Corporate Greening, Exchange Process Among Co-workers, and Ethics of Care: An Empirical Study on the Determinants of Pro-environmental Behaviors at Coworkers-Level. *Journal of Business Ethics*.
- Paille, P., Mejía, J., Marché, A., Chieh, C., & Yang, C. (2016). Corporate Greening, Exchange Process Among Co-workers, and Ethics of Care: An Empirical Study on the Determinants of Pro-environmental Behaviors at Coworkers-Level. *Journal of Business Ethics*, 655-673.
- Peña, M. (2013). RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB SATISFACTION IN A SMALL FAMILY BUSINESS. *International Journal Administration & Finance*, 37-50
- Reynaldos, K., & Cardona, L. (2014). Job climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing. *Revista Cubana de Enfermería*.
- Rosillo, Y., Velázquez, R., & Navarro, C. (2012). job satisfaction, a methodological theoretical approach to its study. *Academic journal of economics*.
- Ruiz, S. R. (2013). Perception of the environment and job satisfaction in the company BIMBO of Papatla. *MSS Medicina, Salud y Sociedad*.
- Schleicher, D. J., Hansen, S., & Fox, K. (2011). Job attitudes and work values. *APA handbook of industrial and organizational psychology, Vol 3: Maintaining, expanding, and contracting the organization, APA handbooks in psychology, American Psychological Association*, 137-189.
- Sherif, E. (2014). Satisfaction levels of paediatric surgeons in Canada. *Paediatr Child Health*, 481-484.
- UNICEF. (2011). Participation of young people, as part of the international youth year. New York: ONU .
- Valenzuela, R. P., & Ferrández, P. (2016). The unsung heroes. *Genres*, 31-35.
- Webb, E., Webb, L., & Laia, B. (2016). Title The Inter-relationship of Adolescent Unhappiness and Parental Mental Distress. *Journal of Adolescent Health*, 30-40.
- Zierold, K. M. (2016). Safety training for working youth: Methods used versus methods wanted. *WORK-A JOURNAL OF PREVENTION ASSESSMENT & REHABILITATION*, 149-157.