



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

**MOTIVACION Y EMPATIA EN PERSONAL DE SEGURIDAD
DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología

Autor(a)

Wendy Magdalena Cortez Rezabala

Tutor(a)

Ps. Cl. Martha Gabriela Albuja Urvina,
Msc.

QUITO –

ECUADOR

2025

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN

Yo, Cortez Rezabala Wendy Magdalena, declaro ser autora del Trabajo de Titulación con el nombre “Motivación y empatía en personal de seguridad de empresas privadas de la ciudad de Quito”, como requisito para optar al grado de Licenciada en Psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica para que, con fines netamente académicos, divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 30 días del mes de julio de 2025, firmo conforme:

Autor: Wendy Magdalena Cortez Rezabala



Firma:

Número de Cédula: 0803089945

Dirección: Pichincha, Quito, Cotocollao

Correo Electrónico: wendycortez503@gmail.com

Teléfono: 0999497045

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO” presentado por Cortez Rezabala Wendy Magdalena para optar por el Título de Licenciada en Psicología.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 29 de julio del 2025

Ps. Cl. Martha Gabriela Albuja Urvina, Msc.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 29 de julio del 2025

Wendy Cortez

.....
Cortez Rezabala Wendy
Magdalena
0803089945

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión, sobre el Tema: MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO, previo a la obtención del Título de Licenciada en Psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 29 de julio del 2025

.....

Lic. Paulina Perez Perez, Msc.
LECTORA

.....

Psc. Org. Paulina Guerra Guerra,
Msc.
LECTORA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a mí misma, por la constancia, el esfuerzo y la entrega con los que enfrenté cada etapa de este proceso. Hoy me siento orgullosa de todo lo que he logrado y tengo la firme intención de seguir adelante, superando mis límites hasta alcanzar mis metas.

De manera especial, dedico este logro a mis padres, con todo mi amor y gratitud, por su apoyo incondicional, por creer en mí incluso cuando yo misma dudaba, por ser siempre mi mayor ejemplo y motor. Este logro también les pertenece.

Mami, usted se merece todo el mérito de este trabajo, fue la persona que más estuvo a mi lado, quien me empujó cuando sentía que ya no podía más, me dio las fuerzas necesarias para seguir adelante. He visto cómo, a lo largo de estos cuatro años, lo dio todo por verme culminar esta etapa, aunque no me lo haya dicho, sé que para usted también fue un proceso difícil. Le agradezco profundamente por nunca haberse rendido conmigo, prometo seguir dando lo mejor de mí para hacerla sentir orgullosa. La amo con todo mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi familia, quienes me brindaron su apoyo de manera incondicional, Siempre creyeron en mí y me motivaron a seguir adelante. A mis hermanas, que supieron sacarme una sonrisa incluso en los momentos más difíciles. A Josselyn, por traerme de vuelta a la realidad cuando sentía que ya no había soluciones; ella es quien me impulsa a mejorar cada día como persona y a seguir persiguiendo el éxito.

Agradezco también a mis amigas por todos los momentos especiales que compartimos, en especial, a Rachel Sánchez, por acompañarme desde el inicio, por su apoyo constante y por brindarme palabras de aliento cuando más las necesitaba, ella me impulsó a cambiar y a convertirme en la persona que soy hoy.

A Sophia Gonzales, quien fue una parte fundamental en este proceso, a pesar de la distancia, siempre estuvo presente, recordándome que se siente orgullosa de mí y que soy capaz de lograr todo lo que me proponga.

No puedo dejar de mencionar a mi gato Dracarys, quien ha sido una compañía importante en mi vida, con sus travesuras me alegraba los días y me mantenía despierta durante las largas noches de trabajo en la tesis.

Gracias a todas las personas que pusieron un pedacito de amor y apoyo en este camino. A cada una de ellas, ¡muchas gracias!

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	IV
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	2
MARCO METODOLÓGICO.....	7
RESULTADOS.....	11
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	14
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	16

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Correlación entre motivación y empatía	16
Tabla No. 2 Correlación de la motivación con los datos sociodemográficos	1

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Sexo	15
Gráfico No. 2 Edad	15
Gráfico No. 3 Estado civil.....	15
Gráfico No. 4 Nivel de instrucción	16
Gráfico No. 5 Tiempo laborando en la empresa	16
Gráfico No. 6 Desmotivación	17
Gráfico No. 7 Regulación externa	17
Gráfico No. 8 Regulación introyectada	17
Gráfico No. 9 Regulación identificada.....	17
Gráfico No. 10 Motivación intrínseca.....	18
Gráfico No. 11 Adopción de perspectivas	18
Gráfico No. 12 Comprensión emocional.....	18
Gráfico No. 13 Estrés empático	18
Gráfico No. 14 Alegría empática	19

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

CARRERA DE PSICOLOGIA

TEMA: MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

AUTOR: Wendy Magdalena Cortez Rezabala

TUTOR: Ps. Cl. Martha Gabriela Albuja Urvina,
Msc.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación analiza la relación entre motivación y empatía en el personal de seguridad de empresas privadas en la ciudad de Quito. El objetivo principal fue identificar cómo estas variables se correlacionan en un entorno laboral exigente y poco explorado desde la psicología organizacional. Se empleó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional, utilizando los instrumentos TECA-O y R-MAWS, aplicados a una muestra de 150 guardias de seguridad. Los resultados revelaron una correlación positiva significativa entre la alegría empática y la motivación intrínseca, así como una relación inversamente proporcional entre desmotivación y edad. La mayoría de los participantes presentó altos niveles de motivación identificada (69%) e intrínseca (74%), y un 51% obtuvo niveles altos de alegría empática. Se observó que la empatía puede potenciar la motivación, especialmente cuando se acompaña de factores internos como el sentido de pertenencia y el compromiso personal. Se concluye que fomentar el desarrollo emocional y motivacional en estos trabajadores puede mejorar el clima laboral, el desempeño y la calidad del servicio brindado.

DESCRIPTORES: *Motivación laboral, Empatía, Personal de seguridad, Psicología organizacional, Clima laboral.*

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

CARRERA DE PSICOLOGIA

THEME: *MOTIVATION AND EMPATHY IN SECURITY
PERSONNEL OF PRIVATE COMPANIES
IN THE CITY OF QUITO*

AUTHOR: Wendy Magdalena Cortez Rezabala

TUTOR: M.Sc. Martha Gabriela Albuja Urvina

ABSTRACT

This research examines the relationship between motivation and empathy among security personnel in private companies in Quito. The primary objective was to investigate the correlation between these variables in a demanding work environment that has been relatively underexplored from the perspective of organizational psychology. A quantitative approach was employed, utilizing a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The study used the TECA-O and R-MAWS instruments with a sample of 150 security guards. The results revealed a significant positive correlation between empathic joy and intrinsic motivation, as well as an inversely proportional relationship between demotivation and age. The majority of the participants presented high levels of identified (69%) and intrinsic motivation (74%), and 51% obtained high levels of empathic joy. It was observed that empathy can enhance motivation, especially when accompanied by internal factors such as a sense of belonging and personal commitment. It is concluded that fostering emotional and motivational development in these workers can enhance the work environment, improve performance, and enhance the quality of the service provided.

KEYWORDS: *Work Motivation, Empathy, Security Personnel, Organizational Psychology, Work*

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

MOTIVATION AND EMPATHY IN SECURITY PERSONNEL OF PRIVATE COMPANIES IN THE CITY OF QUITO

Autor: Wendy Cortez-Rezabala
wcortez@indoamerica.edu.ec

Tutor: Gabriela Albuja-Urvina
gabrielaalbuja@uti.edu.ec

Lector: Lic. Paulina Perez Perez Msc.
correoinstitucional@uti.edu.ec

Lector: Psc. Org. Paulina Guerra Guerra Msc.
correoinstitucional@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Licenciada en Psicología de la Universidad Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

Quito, Ecuador.
29 de julio de 2025.

RESUMEN

La presente investigación analiza la relación entre motivación y empatía en el personal de seguridad de empresas privadas en la ciudad de Quito. El objetivo principal fue identificar cómo estas variables se correlacionan en un entorno laboral exigente y poco explorado desde la psicología organizacional. Se empleó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional, utilizando los instrumentos TECA-O y R-MAWS, aplicados a una muestra de 150 guardias de seguridad. Los resultados revelaron una correlación positiva significativa entre la alegría empática y la motivación intrínseca, así como una relación inversamente proporcional entre desmotivación y edad. La mayoría de los participantes presentó altos niveles de motivación identificada (69%) e intrínseca (74%), y un 51% obtuvo niveles altos de alegría empática. Se observó que la empatía puede potenciar la motivación, especialmente cuando se acompaña de factores internos como el sentido de pertenencia y el compromiso personal. Se concluye que fomentar el desarrollo emocional y motivacional en estos trabajadores puede mejorar el clima laboral, el desempeño y la calidad del servicio brindado.

Palabras Clave: *Motivación laboral, Empatía, Personal de seguridad, Psicología organizacional, Clima laboral.*

ABSTRACT

This research analyzes the relationship between motivation and empathy in security personnel of private companies in the city of Quito. The main objective was to identify how these variables correlate in a demanding work environment that has been little explored from the perspective of organizational psychology. A quantitative approach was used, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design, using the TECA-O and R-MAWS instruments, applied to a sample of 150 security guards. The results revealed a significant positive correlation between empathic joy and intrinsic motivation, as well as an inversely proportional relationship between demotivation and age. The majority of the participants presented high levels of identified (69%) and intrinsic motivation (74%), and 51% obtained high levels of empathic joy. It was observed that empathy can enhance motivation, especially when accompanied by internal factors such as a sense of belonging and personal commitment. It is concluded that fostering emotional and motivational development in these workers can improve the work environment, performance and the quality of the service provided.

Keywords: *Work motivation, Empathy, Security personnel, Organizational psychology, Work*

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

1. INTRODUCCIÓN.

La motivación laboral es un proceso psicológico que activa y mantiene el comportamiento de los trabajadores hacia el logro de objetivos organizacionales, prácticamente consiste en el deseo interno o el estímulo externo que impulsa a una persona a realizar sus tareas de forma eficiente, con entusiasmo y compromiso, es decir, es lo que mueve al trabajador a actuar en sus funciones cotidianas (Talavera et al., 2021).

Este concepto ha sido estudiado en el campo de la psicología organizacional, surgen teorías clásicas de la motivación, como las de Maslow en (1943) quien plantea una jerarquía de necesidades, sugiriendo que se empieza con las necesidades más básicas antes de que se puedan desarrollar las necesidades de niveles superiores. Herzberg (1959) plantea la teoría de la motivación-higiene, aquí la satisfacción y la motivación en el trabajo están influenciadas por dos tipos de factores, por un lado, tenemos a los factores higiénicos o de mantenimiento los cuales evitan la insatisfacción, y por otro los factores motivacionales los que generan satisfacción. McClelland (1950) propone la teoría de las tres necesidades (logro, afiliación y poder) estas necesidades son adquiridas a través de la experiencia y pueden variar en intensidad de una persona a otra. Todas estas posturas aportan una comprensión sólida sobre los distintos elementos que influyen en la motivación en el entorno laboral.

En la actualidad, se reconoce que la motivación no depende únicamente de recompensas económicas, también hay que

tener en cuenta los factores intangibles como el sentido de propósito, el reconocimiento, el clima organizacional, la posibilidad de desarrollo profesional, la participación en decisiones además de la percepción de justicia en el trato, debido a que la motivación está vinculada tanto a las condiciones estructurales del trabajo como a las percepciones subjetivas del empleado (Mendoza, 2022). Por lo tanto, un trabajador motivado es más propenso a comprometerse con su organización, a mantenerse productivo aún en contextos de adversidad además de colaborar activamente con sus compañeros, por el contrario, la falta de motivación puede generar apatía, baja productividad, insatisfacción, por lo que eventualmente se genera la rotación laboral (Puma, 2020).

La motivación laboral posee características clave que explican cómo se origina, se mantiene y se orienta el comportamiento de los trabajadores hacia el cumplimiento de objetivos organizacionales, una de estas es la direccionalidad, la cual se encarga de orientar las acciones hacia metas concretas, mientras que la intensidad refleja el nivel de esfuerzo que el empleado está dispuesto a invertir, la persistencia permite que ese esfuerzo se mantenga a pesar de los desafíos o la rutina. Castañeda y Salas, (2021).

Mendoza, (2022) menciona que la motivación también es subjetiva, ya que responde a los valores, necesidades y aspiraciones individuales, lo que implica que lo que motiva a un trabajador puede no ser relevante para otro, de igual manera, es variable y dinámica y se ve sumamente influenciada por factores personales tales

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

como la autoestima y el estado emocional o incluso contextuales como lo son el ambiente laboral, se manifiesta tanto a nivel cognitivo cuando hablamos de la percepción de logro del trabajo, a nivel afectivo cuando existe satisfacción, a nivel conductual cuando hay actitud hacia las tareas a realizar.

Según estudios recientes de Huanca y Campos, (2021), un entorno de trabajo que ofrece reconocimiento, estabilidad, participación en decisiones y posibilidades de desarrollo profesional contribuye significativamente a mantener la motivación, mientras que la sobrecarga laboral, el estrés y la falta de reconocimiento la deterioran; estas características reflejan que la motivación no es un estado fijo, sino un proceso complejo que debe ser gestionado activamente para lograr equipos laborales comprometidos y eficientes.

Es posible clasificar la motivación laboral en dos grandes tipos, por un lado, tenemos la motivación intrínseca la cual surge del interior del individuo y está relacionada con el interés genuino por la tarea, la satisfacción personal, la autonomía, el deseo de superación o el sentido de propósito que encuentra en su trabajo. Es decir, una persona motivada intrínsecamente realiza su labor no por recompensas externas, sino porque disfruta del proceso, se siente competente o considera que su trabajo tiene un valor personal o social (Mendoza, 2022).

Por otro lado, tenemos la motivación extrínseca, la cual depende de factores externos tales como el salario, los incentivos económicos, las promociones, el reconocimiento, los beneficios laborales o incluso el temor a perder el empleo. Aunque ambas formas de motivación pueden

coexistir, estudios recientes tales como Huanca y Campos, (2021) señalan que una motivación extrínseca mal gestionada como, por ejemplo, basada solo en castigos o en recompensas impersonales es posible que generen dependencia y reduciendo la iniciativa del trabajador.

Por otro lado, existen clasificaciones secundarias como la motivación positiva y negativa, la positiva va dirigido al impulso que lleva al trabajador a actuar en busca de una recompensa o bienestar, mientras que la negativa es aquella que moviliza al trabajador para evitar consecuencias no deseadas, puesto desde un punto de vista organizacional, también se habla de motivación orientada a la tarea la cual se centra en el cumplimiento de objetivos concretos, también se habla de la motivación social la cual está dirigida a mantener buenas relaciones laborales dentro de la organización (Salas et al., 2021).

En el caso específico de los guardias de seguridad, la motivación laboral adquiere una importancia aún mayor debido a las particularidades de su labor, caracterizada por turnos extensos, tareas rutinarias, exposición constante al riesgo y, en ocasiones, bajo reconocimiento social. Un guardia de seguridad motivado no solo cumple con sus funciones básicas de vigilancia y protección, sino que también muestra mayor proactividad, atención al detalle, responsabilidad y capacidad de respuesta ante situaciones críticas (Puma, 2020).

La falta de motivación en este tipo de trabajo puede incrementar los errores humanos, disminuir la vigilancia activa y poner en riesgo tanto los bienes como las

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

personas que deben protegerse, por esta razón el desarrollo de estrategias como el reconocimiento público, la mejora de condiciones laborales, la oferta de capacitaciones constantes además de la posibilidad de crecimiento profesional es fundamentales para mantener motivados a los guardias de seguridad (Campos, 2021). En síntesis, la motivación laboral no solo mejora el desempeño individual y colectivo, sino que es un pilar esencial para garantizar la eficacia y la seguridad en sectores de alta responsabilidad como el de la seguridad privada.

Ahora bien, la motivación laboral impulsa al trabajador a comprometerse con sus funciones, alcanzando de esta manera los objetivos organizacionales, no puede entenderse de manera aislada del entorno interpersonal en el que se desarrolla la actividad laboral. Teniendo eso en cuenta, la empatía cobra especial relevancia, ya que representa una competencia socioemocional fundamental para fomentar un ambiente de trabajo armónico, cooperativo y respetuoso, puesto que es la capacidad de comprender los estados emocionales de los demás, se fortalecen los vínculos entre compañeros potenciando la motivación intrínseca al generar sentido de pertenencia, reconocimiento mutuo y apoyo emocional, los cuales elementos claves para el desempeño en contextos laborales cada vez más exigentes.

Se conoce como empatía a la capacidad que posee el ser humano de comprender, sentir y responder ante las emociones y pensamientos de los demás. Esta terminología tiene origen griego, surge como *empathia*, que significa “sentir desde

dentro”, fue introducido al mundo académico moderno por el filósofo alemán Lipps en el siglo XIX, quien uso esta denominación para explicar la manera en la que las personas se proyectan emocionalmente al apreciar el arte, luego lo amplió y específico a las relaciones humanas, al inicio se entendía como una imitación emocional espontánea, un ejemplo claro es que cuando una persona ve a otra llorando, esta primera se conmueve en el acto.

Durante el siglo XX, la psicología cognitiva y afectiva empezó a diferenciar entre simpatía, que es sentir lástima o compasión por otro, y empatía, la cual se basa en comprender o compartir los sentimientos del otro. Rogers (1974), define la empatía como la habilidad de ver el mundo desde la perspectiva de otros, evitando emitir juicios, lo cual es beneficioso para las relaciones terapéuticas. Más adelante, desde la neurociencia, Decety y Jackson (2004) propusieron un modelo integrador donde la empatía incluye cuatro componentes: la correspondencia afectiva (reacción automática a emociones ajenas), la toma de perspectiva (imaginarse en la situación del otro), la autoconciencia emocional (diferenciar entre emociones propias y ajenas) y la regulación empática (manejar las emociones sentidas para no verse abrumado por ellas), estas clasificaciones presentadas ayudaron a expandir más el significado de la empatía, dejando en claro que va más allá de un simple concepto.

Rizzolatti (1995) contribuyó desde el campo biológico, con el descubrimiento de las neuronas espejo, las cuales demostraron que existen sistemas neuronales que se activan

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

tanto cuando realizamos una acción como al momento de ver a otra persona realizarla, lo que da base neurológica al mecanismo de la empatía, por medio de este descubrimiento se explicó que podemos “sentir” cuando vemos a una persona alegre o sufriendo, incluso sin el uso de palabras. Visto desde otra perspectiva tenemos a Waal (2011) quien destaca que la empatía es un rasgo que compartimos con otros mamíferos sociales, que cumple funciones de cohesión y supervivencia, facilitando la cooperación, el altruismo, además de la justicia social.

En investigaciones mucho más recientes, la empatía ha sido ampliada en su conceptualización, abarcando fenómenos históricos, sociales y culturales. El concepto de empatía histórica, propuesto por García Camacho (2023), sugiere que además de que la persona busca ponerse en el lugar de la otra, también es posible desarrollar la capacidad de entender la experiencia emocional de personas del pasado, considerando el contexto sociocultural en el que vivieron, esta perspectiva es muy importante, ya que tiene sus contribuciones en la sociedad, promoviendo la construcción de memoria colectiva y el ejercicio ciudadano, puesto que promueve el respeto por la diversidad, el juicio crítico frente a hechos históricos y sociales.

Goleman (1995) habla de la empatía, como un fenómeno psicosocial complejo lleno de características, las cuales marcan la diferencia al momento de compararla con otras capacidades emocionales, convirtiéndola en una herramienta substancial en la formación y mantenimiento de las relaciones humanas. En primer lugar, se trata de una capacidad

multidimensional, lo que significa que no se limita a una simple respuesta emocional, sino que involucra muchos procesos, ya sean cognitivos, afectivos, morales o comunicativos. Salovey y Mayer (1990) destacan la empatía desde una dimensión cognitiva, entendida como la capacidad de adoptar el punto de vista del otro, comprender su manera de pensar y anticipar sus reacciones, por medio de esta habilidad es posible interpretar con mayor precisión las señales sociales la cual resulta esencial en contextos que requieren juicio, liderazgo, mediación o atención al cliente. La empatía cognitiva implica comprender los estados mentales de otra persona, comprender lo que siente y lo que piensa sin la necesidad que se involucren a nivel emocional. Es, en esencia, ponerse en los zapatos del otro desde un enfoque racional donde se incluye procesos como la adopción de perspectiva, es decir, imaginar la situación desde la visión del otro, además de la comprensión emocional, sin la necesidad de hacer el uso de las palabras.

En segundo lugar, Decety (2000) plantea que, desde un enfoque afectivo, que la empatía implica la capacidad de resonar emocionalmente con los estados de ánimo ajenos, compartiendo sentimientos como el dolor, la alegría o el miedo, generando así una conexión auténtica que fortalece los vínculos interpersonales, no se trata solo de comprender las emociones del otro, sino de experimentarlas internamente como si fueran propias. Esta dimensión afectiva también abarca fenómenos como el estrés empático que se presenta como una reacción intensa ante el sufrimiento ajeno y la alegría empática que se entiende como la capacidad de alegrarse genuinamente por el

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

bienestar o los logros de los demás, la empatía posee un componente moral o ético, ya que suele motivar conductas prosociales como ayudar, consolar, defender o solidarizarse, convirtiéndose en un motor fundamental para la cooperación social, la equidad y la justicia.

Ambas formas de empatía están interconectadas, pero no siempre se desarrollan al mismo nivel en todas las personas, por ejemplo, alguien puede tener una alta empatía cognitiva y saber cómo se siente otro, pero no involucrarse emocionalmente se da en casos con algunos médicos o abogados, mientras que otros pueden compartir intensamente el dolor ajeno sin comprenderlo del todo, lo que puede llevar a respuestas impulsivas o desbordadas, debido a esto, la regulación empática que es la capacidad de manejar lo que sentimos ante las emociones del otro, se vuelve esencial para evitar el agotamiento emocional o el colapso empático. Algunos autores contemporáneos como Cohen (2011) proponen agregar a la ecuación una dimensión ética y funcional, dividiendo la empatía en: empatía activa que es cuando se actúa para ayudar al otro, empatía pasiva que surge cuando solo se experimenta el sentimiento y la empatía destructiva que es cuando se entiende lo que otro siente, pero se usa para manipular o dañar, como ocurre con algunos perfiles narcisistas o psicopáticos. Estas nuevas clasificaciones no sustituyen la tradicional, sino que la complementan al mostrar que la empatía no es solo una capacidad emocional o cognitiva, sino también una herramienta social con implicaciones morales.

Otra característica esencial es su función relacional, porque favorece la comunicación efectiva, la confianza mutua y la resolución pacífica de conflictos, todos elementos vitales para las situaciones del diario vivir, la empatía es selectiva y variable, es decir, no se activa con la misma intensidad ante cualquier persona o situación, por lo general tendemos a empatizar más con quienes nos resultan cercanos, familiares o similares a nosotros, por lo tanto, empatizamos menos con quienes percibimos como lejanos, diferentes o amenazantes (Waal, 2011; López et al., 2008).

Es importante tener en cuenta que no todas las personas presentan los mismos niveles de empatía, puesto que la personalidad, contexto social o la historia de vida juegan un papel importante, es posible que estos factores lleguen a inhibirla o potenciarla. Los estudios en neuropsicología han encontrado que ciertas partes del cerebro se activan cuando usamos esta capacidad, como la corteza prefrontal medial, el sistema límbico y las neuronas espejo, que ayudan a imitar internamente las emociones que vemos en otras personas (Bernhardt y Singer, 2012). En contextos de cuidado o liderazgo se da mucho lo que es la autorregulación empática, es decir, la capacidad de controlar la intensidad con la que se vive la emoción ajena, evitando el desbordamiento emocional o la fatiga por compasión; esta regulación permite mantener el equilibrio emocional y responder con eficacia ante el sufrimiento de los otros sin verse afectado en exceso (Goleman 1995)

En el ámbito laboral, se considera a la empatía como una de las competencias más valoradas para el funcionamiento de las

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

organizaciones, puesto que facilita la interacción respetuosa, mejora la comunicación, fortalece el liderazgo, reduce el estrés interpersonal promoviendo de esta manera un buen clima laboral, su importancia radica en que los espacios de trabajo son escenarios sociales donde confluyen personas con emociones y pensamientos diversos, por lo tanto, la capacidad de comprender los estados emocionales del otro resulta fundamental para lograr un buen desempeño individual y colectivo. Diversos estudios han evidenciado que trabajadores con altos niveles de empatía presentan mayor compromiso organizacional, satisfacción laboral, adaptabilidad al cambio, generando de esta manera una menor tendencia al conflicto (Navarro, López y Climent, 2018; Oros y Fontana, 2015).

En ambientes de alta exigencia emocional, como hospitales, escuelas, atención al cliente o fuerzas de seguridad, la empatía permite prevenir el agotamiento emocional o burnout, al humanizar los vínculos y darle sentido al trabajo desde una perspectiva ética y relacional. En el estudio de López Ávila et al. (2019) con caficultores del Tolima, se encontró que la empatía, particularmente la alegría empática, se relacionaba directamente con la motivación de afiliación además de la disposición al trabajo colaborativo, lo que demuestra su impacto positivo en contextos organizacionales rurales.

Ahora bien, en el caso específico de los guardias de seguridad, la empatía cobra una relevancia aún mayor debido a las características particulares de su rol, que implica, el control y protección de personas

en un determinado espacio, interactuar constantemente con usuarios en diversas situaciones las cuales muchas veces pueden ser tensas o emocionalmente cargadas, un guardia que hace uso de la empatía es capaz de leer el lenguaje corporal de las personas además de las señales emocionales, de esta manera se puede anticipar ante situaciones complicadas evitando posibles conflictos, buscare intervenir de manera no violenta, lo cual es vital para preservar tanto la seguridad como la dignidad de las personas, además, al establecer una relación empática con el entorno, se genera una percepción de cercanía y respeto que mejora la imagen institucional generando la posibilidad de incidentes, en contextos como centros comerciales,

En trabajos donde el contacto con el público es constante, la empatía permite mediar entre las normas de seguridad y las necesidades emocionales de las personas, siendo una herramienta clave para aplicar límites de forma asertiva sin recurrir a la agresividad. Por ello, cada vez más empresas de seguridad y cuerpos policiales incluyen la formación empática en sus programas de capacitación, reconociéndola no como un rasgo blando o secundario, sino como una competencia estratégica para la prevención, la mediación, la atención al público y la consolidación de una cultura institucional basada en el respeto y la humanidad. (González y Mesías, 2018)

Justificación

El presente estudio surge de la necesidad de comprender el papel que juegan la motivación y la empatía en el desempeño laboral y en la calidad del servicio que brindan, puesto que el personal de seguridad

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

es el primer punto de contacto con clientes, usuarios o visitantes. Por lo tanto, su comportamiento, y el trato brindado, influyen directamente en la percepción institucional. Castillo (2020) dice que una baja motivación laboral, sumada a una escasa capacidad empática, puede derivar en un desempeño deficiente, con consecuencias negativas no solo para la seguridad física de las personas, sino también para el clima organizacional de la empresa. En este sentido, comprender la relación entre la motivación y la empatía se vuelve esencial para proponer estrategias que mejoren tanto el bienestar del trabajador como la calidad del servicio que ofrece.

A pesar de la relevancia que reviste este tema en diversos contextos laborales, la literatura científica actual evidencia una notoria escasez de estudios centrados específicamente en el personal de seguridad privada. Esta carencia se vuelve aún más evidente cuando se analiza el contexto ecuatoriano, donde las investigaciones en torno a variables como la motivación y la empatía han sido tradicionalmente orientadas hacia sectores como la salud, la educación o los recursos humanos (Rodríguez y Morales, 2021). En consecuencia, se ha tendido a ignorar o subestimar el papel fundamental que desempeñan los guardias de seguridad dentro de las organizaciones, quienes no solo cumplen funciones operativas clave para el resguardo y el control, sino que también enfrentan demandas psicológicas y sociales importantes que merecen atención (Martínez, 2019).

Asimismo, resulta de gran valor académico y práctico rescatar la perspectiva subjetiva

del propio guardia de seguridad, ya que permite comprender de manera más profunda cómo perciben su labor cotidiana, cuál es su nivel de compromiso con la empresa y en qué medida manifiestan rasgos de empatía hacia los usuarios, clientes y compañeros de trabajo (Martín Díaz, 2015). Explorar estas dimensiones contribuye significativamente a generar propuestas de mejora tanto en el ámbito organizacional como en la calidad de vida laboral de estos profesionales, quienes, a pesar de su papel indispensable, han sido escasamente considerados dentro del campo investigativo en ciencias sociales y del comportamiento (Chiavenato, 2011).

Preguntas de investigación

- ¿Cuál es la relación entre motivación y empatía en personal de seguridad de empresas privadas de la ciudad de Quito?
- ¿Qué niveles de motivación presenta el personal de seguridad de empresas privadas de la ciudad de Quito?
- ¿Identificar los niveles de empatía presentes en personal de seguridad de empresas privadas de la ciudad de Quito?
- ¿Cómo se relaciona la motivación con los datos sociodemográficos (edad, estado civil, nivel de instrucción y tiempo laborando en la empresa) en personal de seguridad de empresas privadas de la ciudad de Quito?

Objetivos de investigación

Objetivo general

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

- Analizar la relación entre motivación y empatía en personal de seguridad de empresas privadas de la ciudad de Quito

Objetivos específicos

- Precisar los niveles de motivación presentados por el personal de seguridad de empresas privadas de la ciudad de Quito
- Identificar los niveles de empatía presentes en el personal de seguridad de empresas privadas de la ciudad de Quito
- Correlacionar la motivación con los datos socio demográficos (edad, estado civil, nivel de instrucción y tiempo laborando en la empresa) en personal de seguridad de empresas privadas de la ciudad de Quito

2. MARCO METODOLÓGICO.

El paradigma positivista sostiene que el conocimiento se construye a partir de la observación objetiva y medible de la realidad, donde los fenómenos deben ser comprobables a través del método científico, concibe la realidad como algo externo e independiente al investigador, permitiendo que la investigación se desarrolle desde la neutralidad y la objetividad. En este sentido, busca establecer leyes generales a través del análisis de relaciones causales o correlacionales. Según Morrison (2011), el positivismo parte de la premisa de que “la ciencia debe basarse en hechos observables y cuantificables que permitan descubrir patrones y regularidades en el comportamiento humano” (p. 15).

Desde este enfoque, el investigador adopta una postura imparcial frente al

objeto de estudio, controlando las variables y utilizando instrumentos válidos y confiables que permitan generar datos cuantificables, de esta manera, se privilegia el uso de métodos estadísticos para analizar los datos obtenidos, con el objetivo de alcanzar conclusiones generales. Fernández (2014) señala que en el paradigma positivista “los estudios deben ser objetivos, rigurosos y replicables, a fin de garantizar la validez de los resultados” (p. 6). Asimismo, Domínguez (2009) destaca que este enfoque es útil cuando se desea explicar fenómenos a partir de relaciones empíricas observables.

Este paradigma resulta pertinente para el presente estudio, ya que, se pretende analizar la relación entre dos variables observables y medibles que son la motivación y la empatía en el personal de seguridad. La aplicación de instrumentos estandarizados y el uso de procedimientos estadísticos permitirán obtener información objetiva que contribuya a comprender cómo se vinculan estas variables en el contexto laboral. Tal como afirman Robbins y Judge (2013), la motivación y la empatía son componentes fundamentales del comportamiento organizacional, y su estudio a través de métodos cuantitativos permite detectar patrones que pueden servir de base para futuras intervenciones, además, Muñoz (2010) resalta que “el paradigma positivista es especialmente útil en investigaciones aplicadas que buscan medir actitudes, habilidades o rasgos psicológicos en contextos laborales” (p. 30), lo cual se alinea con los objetivos de esta investigación.

-

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

El presente estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por el uso de la recolección y el análisis de datos numéricos teniendo como objetivo probar hipótesis estableciendo relaciones entre variables, de esta manera se permite una medición objetiva de las variables, lo que proporciona resultados que pueden ser generalizables a una población determinada. De acuerdo con Creswell (2014), el enfoque cuantitativo “es un medio para probar teorías objetivas examinando la relación entre variables medibles” (p. 4).

Por medio de este enfoque, se busca garantizar la rigurosidad del estudio, por medio del uso de instrumentos validados tales como, Empatía cognitiva, afectiva y organizacional (TECA-O) y el de Escala de Motivación Laboral (R-MAWS) los mismos usados en la presente investigación, se procederá con el análisis de datos mediante técnicas estadísticas que permiten interpretar los resultados de forma lógica y fundamentada. Según Sampieri, Collado y Lucio (2014), en el enfoque cuantitativo, “los datos se recolectan con base en la medición y se analizan mediante procedimientos estadísticos” (p. 5), lo que permite verificar las hipótesis planteadas y responder a los objetivos específicos del estudio.

El estudio descriptivo-correlacional se sitúa dentro de un enfoque metodológico que busca, por un lado, detallar las características fundamentales de un fenómeno y por otro, establecer relaciones entre dos o más variables, en este tipo de diseño no se

manipulan las variables, sino que se observan tal como ocurren en su entorno natural. Según Saenz (2014), “los estudios correlacionales tienen como objetivo evaluar la relación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (p. 93), permitiendo un análisis más amplio sin llegar a establecer relaciones de causalidad.

Desde el aspecto descriptivo, esta investigación pretende conocer y caracterizar los niveles actuales de motivación y empatía en el personal de seguridad, por lo que, es fundamental para construir una base diagnóstica que refleje la realidad de un grupo determinado. Tal como afirman Pérez y Escoda (2015), “la descripción detallada de los fenómenos psicosociales es el primer paso para generar conocimiento empírico y útil en contextos aplicados” (p. 62). De esta forma, se contribuye a identificar necesidades específicas del personal de seguridad en el ámbito emocional y motivacional.

A través del componente correlacional, se busca determinar si existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables motivación y empatía, establecer este tipo de relaciones es clave para comprender cómo los factores emocionales pueden influir en el desempeño y bienestar laboral. Al respecto, Benalcazar (2011) señala que “los estudios correlacionales pueden proporcionar evidencia útil sobre la intensidad y dirección de las asociaciones entre variables, sirviendo como base para futuras investigaciones experimentales” (p. 219).

El diseño transversal no experimental consiste en observar los fenómenos tal

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

como ocurren en su contexto, sin intervención del investigador, de esta manera se recolectan los datos en un único momento, el objetivo es describir situaciones actuales o analizar relaciones sin manipular variables. Según Klinger (2002), “el diseño no experimental implica la observación sistemática de fenómenos en condiciones naturales, sin control ni asignación de tratamientos” (p. 571), lo que lo hace especialmente útil para estudios con finalidades exploratorias o diagnósticas.

En el presente estudio, se opta por este diseño puesto que se busca medir los niveles de motivación y empatía tal como se presentan en el entorno laboral del personal de seguridad, sin alterar sus condiciones evitando la introducción de estímulos externos, este enfoque permite obtener información válida sobre cómo se experimentan estos fenómenos en el día a día. Al respecto, Benavides (2013) afirma que “el diseño no experimental es adecuado cuando el propósito es observar la relación entre variables en condiciones naturales, tal como son vividas por los sujetos” (p. 106), lo cual se ajusta a los objetivos del presente trabajo.

Además, el diseño es de corte transversal, lo que implica que la recolección de datos se realizará en un solo momento, de esta manera se obtiene información del estado actual de las variables estudiadas, facilitando un análisis eficaz y representativo de la realidad inmediata. De acuerdo con Vallejo (2012), “el diseño transversal es útil cuando se requiere evaluar características o relaciones entre variables en un punto específico del tiempo, sin necesidad de seguimiento longitudinal” (p. 33). Esta estrategia metodológica es funcional para generar evidencia que sirva como base para

futuras intervenciones o estudios más amplios en contextos similares.

Características de la muestra

La población del presente estudio está conformada por personal de seguridad que labora en instituciones privadas, desempeñando funciones orientadas a la vigilancia, control de accesos, además de la protección de instalaciones, bienes y personas. Estos trabajadores operan en distintos turnos, frecuentemente en horarios rotativos y en contextos que pueden implicar riesgos físicos o tensión emocional. Según Murillo (2017), el personal de seguridad constituye un grupo laboral que se enfrenta de forma constante a condiciones laborales exigentes, las cuales pueden afectar su desempeño y bienestar psicosocial.

Entre sus funciones más comunes se encuentran la vigilancia de accesos, patrullaje de instalaciones, control del cumplimiento de normas internas, atención a incidentes o situaciones de riesgo y coordinación con autoridades en caso de emergencias, estas tareas demandan un equilibrio entre firmeza, juicio crítico y manejo emocional. Las exigencias del entorno pueden influir tanto en su motivación intrínseca como en su desarrollo de habilidades emocionales, entre ellas la empatía, fundamental para manejar conflictos y brindar un trato respetuoso (Cervantes, 2020).

Muestreo

En cuanto al tipo de muestreo utilizado, se empleó un muestreo no probabilístico de tipo no intencional o también denominado muestreo por conveniencia, el cual se caracteriza por seleccionar a los

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

participantes según la disponibilidad y accesibilidad, sin que todos los miembros de la población tengan la misma probabilidad de ser elegidos. Según Bennet (2014), este tipo de muestreo “se utiliza cuando no se puede acceder a todos los elementos de la población y se elige a quienes están disponibles y dispuestos a participar” (p. 177). En este caso, se invitó a participar a todos los guardias que forman parte de los grupos de comunicación interna de la empresa, sin ningún criterio de inclusión o exclusión específico, más allá de su pertenencia a la organización.

Para la selección de los participantes, se trabajó con una empresa privada ubicada en la ciudad de Quito que cuenta con un aproximado de 200 guardias de seguridad divididos en distintas sedes de la ciudad, se realizó un acercamiento institucional mediante la elaboración de un oficio dirigido a los responsables del área administrativa, donde se detalló el objetivo de la investigación, los instrumentos a utilizar y la naturaleza confidencial y académica del estudio. Una vez obtenido el permiso formal por parte de la empresa, se identificaron diversos grupos de WhatsApp que incluyen al personal de seguridad, a través de los cuales se hizo la difusión del enlace digital que contenía los cuestionarios.

La aplicación de los instrumentos se realizó de forma virtual, utilizando formularios en línea, con el fin de facilitar el acceso de los participantes y respetar sus tiempos de trabajo, en el instrumento había un apartado donde se incluía la finalidad del estudio, el consentimiento informado y las instrucciones para responder el test de motivación y empatía. Esta modalidad

permitió una mayor cobertura y participación voluntaria, considerando que los turnos del personal de seguridad son variables.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Personal que se encuentre laborando actualmente en la empresa privada de seguridad en la ciudad de Quito.
- Participantes que hayan aceptado de manera voluntaria formar parte del estudio mediante la aprobación del consentimiento informado.
- Personal que haya recibido capacitación en el último año por parte de la empresa

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Guardias de seguridad que se encuentran suspendidos o con licencia médica durante el periodo de recolección de los datos.
- Personal administrativo o de mantenimiento que forme parte de la empresa
- Participantes que abandonen el cuestionario sin acabarlo en su totalidad.

Principios Éticos Aplicados en la Investigación

La presente investigación se desarrolló bajo los lineamientos éticos, considerando la normativa internacional del Código de Núremberg (1947), el cual establece directrices fundamentales para proteger los derechos y el bienestar de los participantes en estudios con seres humanos, en ese sentido, se reconocen cuatro principios

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

éticos esenciales que guiaron el proceso investigativo.

1. El consentimiento voluntario del sujeto humano es absolutamente esencial

En primer lugar, se respetó el consentimiento voluntario e informado de los participantes, quienes fueron debidamente notificados sobre los objetivos del estudio, la naturaleza de los instrumentos y su derecho a participar de manera libre y sin coerción, tal como lo establece el primer principio del Código de Núremberg: “el consentimiento voluntario del sujeto humano es absolutamente esencial” (Núremberg, 1947). Este aspecto se garantizó mediante un formulario digital que incluía un apartado con el consentimiento informado, el cual debía ser aceptado antes de responder los cuestionarios.

2. El experimento debe evitar todo sufrimiento físico y mental innecesario

En segundo lugar, se procuró evitar cualquier tipo de daño físico o psicológico a los participantes, la investigación fue de tipo no experimental, por lo que no implicó manipulación de variables ni exposición a situaciones de estrés o riesgo. Esta consideración está alineada con el artículo que señala que “el experimento debe evitar todo sufrimiento físico y mental innecesario” (Núremberg, 1947). La aplicación virtual y anónima de los instrumentos contribuyó a crear un ambiente cómodo y seguro para los encuestados.

3. El sujeto debe estar en libertad de terminar el experimento en cualquier momento

El tercer principio ético aplicado fue el respeto al derecho de los participantes a retirarse libremente del estudio en cualquier momento, sin sufrir consecuencias negativas, este derecho fue expresamente señalado en el consentimiento informado, permitiendo que aquellos que decidieran no continuar pudieran abandonar el cuestionario sin necesidad de justificación. Este principio también forma parte del Código de Núremberg, que estipula que “el sujeto humano debe estar en libertad de terminar el experimento si ha alcanzado el estado físico o mental en el que la continuación del experimento le parece imposible” (Núremberg, 1947).

4. El experimento debe estar basado en resultados de experimentación previa y en el conocimiento de la historia natural del problema

Finalmente, la investigación se sustentó en una justificación científica sólida, pues aborda un tema escasamente explorado en el contexto ecuatoriano: la relación entre motivación y empatía en el personal de seguridad privada, este aspecto responde al principio de que toda investigación debe estar basada en conocimiento científico previo y responder a una necesidad social o académica relevante (Núremberg, 1947). De acuerdo con Rodríguez y Morales (2021), existe un vacío en los estudios que aborden las variables motivación y empatía en contextos laborales de seguridad, lo que justifica la pertinencia del presente estudio.

Instrumentos Utilizados

Para llevar a cabo el estudio se emplearon dos instrumentos psicológicos debidamente validados, la aplicación de ambos se realizó

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

de forma virtual mediante formularios en línea, lo cual permitió facilitar el acceso a los participantes, respetando su tiempo laboral y promoviendo una participación voluntaria libre de presiones externas.

La aplicación del Test de Empatía Cognitiva, Afectiva y Organizacional (TECA-O) permitió evaluar el nivel de empatía de los participantes en un contexto laboral, abarcando tanto componentes cognitivos como afectivos. Este instrumento, diseñado originalmente por López, Fernández y Abad (2008) y adaptado posteriormente para su aplicación en el ámbito organizacional, evalúa cuatro dimensiones clave: adopción de perspectivas, comprensión emocional, estrés empático y alegría empática. La versión utilizada en el presente estudio contó con 26 ítems distribuidos en dichas subescalas, con formato de respuesta tipo Likert de 1 a 5 puntos. En cuanto a sus propiedades psicométricas, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,763, lo que indica una alta confiabilidad interna del instrumento para la muestra analizada. Por otro lado, se utilizó la Escala de Motivación Laboral (R-MAWS), basada en la Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan, con el objetivo de identificar los tipos de motivación predominantes en los trabajadores. Esta escala evalúa cinco dimensiones: desmotivación, motivación intrínseca, regulación externa, introyectada e identificada a través de 19 ítems distribuidos entre las subescalas mencionadas. Cada ítem se responde mediante una escala tipo Likert de 1 a 7 puntos, donde valores más altos indican una mayor presencia de esa forma específica de motivación. La consistencia interna de la escala fue evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un

valor de 0,712, lo cual representa un nivel adecuado de confiabilidad para estudios en población laboral.

Análisis de los Resultados

El tratamiento de los datos obtenidos se llevó a cabo en dos etapas complementarias. En primer lugar, se realizó un análisis descriptivo utilizando Microsoft Excel, con el propósito de sintetizar la información general de las variables estudiadas. Este análisis permitió calcular y analizar cada uno de los resultados, así como generar representaciones gráficas tales como barras y pasteles que facilitaron la interpretación de los niveles de motivación y empatía en la muestra.

Posteriormente, se efectuó un análisis correlacional mediante el software estadístico SPSS, el cual permitió establecer relaciones estadísticas entre las variables principales motivación y empatía además de ciertas variables sociodemográficas (edad, estado civil, nivel de instrucción y tiempo laborando). En este caso, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, apropiado para medir la fuerza y dirección de la relación lineal entre variables cuantitativas (Sampieri y Lucio, 2014). Este análisis resultó clave para validar las hipótesis del estudio y responder a los objetivos planteados, especialmente el que busca identificar la relación entre motivación y empatía.

El diseño de corte transversal y no experimental contribuyó a observar los fenómenos en su estado natural, sin intervenir ni modificar las condiciones de los participantes, permitiendo así un análisis realista y contextualizado. Tal como sostiene

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

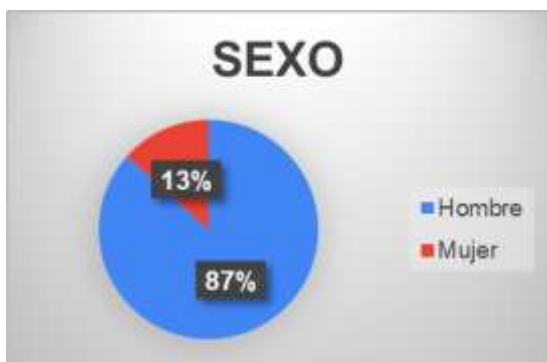
Vallejo (2012), este tipo de diseño es útil para evaluar características o relaciones entre variables en un punto específico del tiempo, lo cual fue el propósito central del presente trabajo.

3. RESULTADOS

A continuación, se presentarán los gráficos y tablas correspondientes al análisis de resultados en base a las respuestas obtenidas de los 150 participantes que representan al personal de seguridad de empresas privadas de la ciudad de Quito.

Gráfico 1.

Sexo

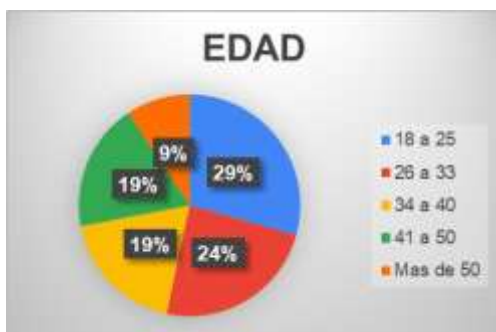


Fuente: Elaboración propia

En este gráfico, se observa que el 13% corresponde a mujeres, mientras que el 87% corresponde a hombres.

Gráfico 2.

Edad

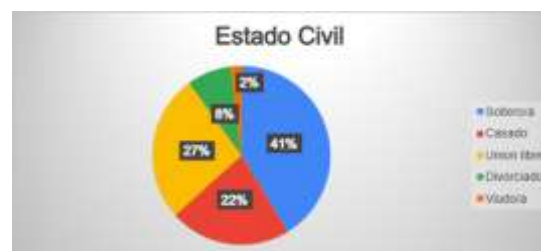


Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se puede observar que la mayoría de los encuestados se encuentra en el grupo de 18 a 25 años, representando el 29% del total, le sigue el grupo de 26 a 33 años con un 24%, mientras que los rangos de 34 a 40 años y 41 a 50 años tienen cada uno un 19%. Finalmente, el grupo de mayores de 50 años constituye el 9% de la muestra.

Gráfico 3.

Estado civil



Fuente: Elaboración propia

El gráfico circular presenta la distribución de los participantes según su estado civil, la categoría predominante es la de solteros, que representa el 41% del total, le siguen quienes están en unión libre con un 27%, y los casados con un 22%. En menor proporción se encuentran los divorciados, con un 8%, y finalmente los viudos, que representan el 2% de la muestra.

Gráfico 4.

Nivel de instrucción



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se refleja el nivel de instrucción alcanzado por los participantes, la mayoría

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

posee nivel de bachillerato, representando un 70% del total, le siguen aquellos con estudios de pregrado, con un 18%, mientras que tanto la educación general básica como los estudios de postgrado cuentan con un 5% cada uno. Un pequeño porcentaje, el 2%, no posee ningún tipo de instrucción formal.

Correlaciones			Desmotivación	Regulación externa	Regulación introyectada	Regulación identificada
Estrés empático	Coefficiente de correlación		-0,044	0,128	0,131	0,128
	Sig. (bilateral)		0,568	0,128	0,101	0,128
	N		150	150	150	150
Comprensión emocional	Coefficiente de correlación		-0,048	0,197*	0,124	0,182
	Sig. (bilateral)		0,544	0,016	0,11	0,111
	N		150	150	150	150
Alegria empática	Coefficiente de correlación		0,135	0,196*	0,09	0,078
	Sig. (bilateral)		0,161	0,018	0,34	0,078
	N		150	150	150	150
Alegria empática	Coefficiente de correlación		-0,277**	0,291**	0,360**	
	Sig. (bilateral)		0,001	0,018	0	
	N		150	150	150	150

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5.

Tiempo laborando en la empresa



Fuente: Elaboración propia

El gráfico muestra el tiempo que los participantes llevan trabajando en la empresa, el 54% del personal tiene entre 1 a 11 meses de antigüedad, lo que representa a más de la mitad de la muestra, le siguen aquellos con 1 a 3 años, con un 23%, y los que tienen entre 4 a 7 años, con un 10%. Los empleados con 8 a 10 años de permanencia constituyen un 7%, mientras que solo el 6% ha trabajado por más de 10 años.

Tabla 1.

Correlaciones entre las variables Motivación y Empatía

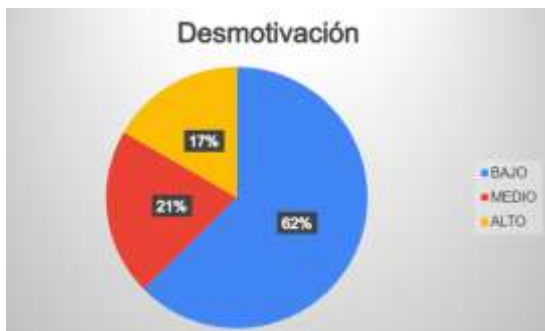
La tabla muestra las correlaciones entre las variables de empatía (adopción de perspectivas, comprensión emocional, estrés empático y alegría empática) y tipos de motivación (desmotivación, regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y motivación intrínseca). La comprensión emocional obtuvo una correlación significativa con la regulación externa (,197*), indicando que quienes comprenden mejor las emociones de los demás tienden a estar más motivados por factores del medio. De igual manera, el estrés empático posee una correlación significativa con la regulación externa (,196*), lo que sugiere que las personas que experimentan mayor malestar ante el sufrimiento ajeno usan los factores del medio para regularse. Por otro lado, la alegría empática presenta una correlación estadísticamente muy significativa inversamente proporcional con la desmotivación (-,277**), evidenciando que a mayor capacidad de experimentar alegría por los demás existe menor desmotivación, además, se encontró una correlación muy significativa entre la alegría empática con la regulación introyectada (,291**), y la regulación identificada (,360**), reflejando que las personas empáticamente alegres tienden a motivarse por metas personales o ideologías con las que se identifican.

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

Niveles de Motivación

Gráfico 6.

Desmotivación

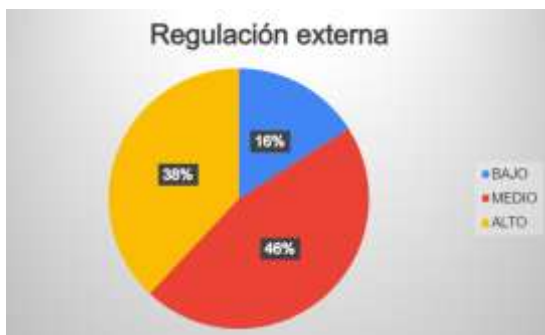


Fuente: Elaboración propia

El resultado muestra que una gran parte de la población con un 62% refleja niveles bajos de desmotivación, mientras que un 21% de la población tiene un nivel medio, solo un 17 % de los participantes tienen un nivel alto.

Gráfico 7.

Regulación externa



Fuente: Elaboración propia

En este gráfico se observa que un 38% de la población presenta un nivel alto de regulación externa, mientras que un 16% obtuvo un nivel bajo, por último, un 46% obtuvo un nivel medio.

Gráfico 8.

Regulación introyectada



Fuente: Elaboración propia

En este gráfico se muestra que la gran parte de la población con un 67% obtuvo niveles altos de regulación introyectada, solo un 6% de la población obtuvo niveles bajos, mientras que el 27% restante obtuvo niveles medios.

Gráfico 9.

Regulación identificada



Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que el 69% de la población obtuvo niveles altos de regulación identificada, solo un 4 % obtuvo un nivel bajo, mientras que el 27% obtuvo niveles medios.

Gráfico 10.

Motivación intrínseca

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO



Fuente: Elaboración propia

En los resultados se muestra que gran parte de la población con un 74% obtuvo niveles altos de motivación intrínseca, solo un 4% obtuvo niveles bajos, mientras que un 22% obtuvo niveles medios.

Niveles de empatía

Gráfico 11.

Adopción de perspectivas

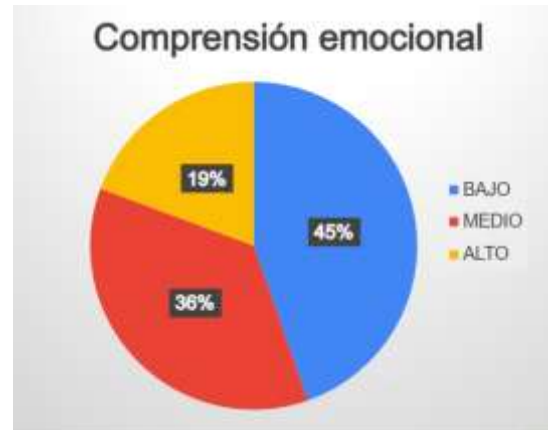


Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los participantes con un 44% presentan un nivel bajo de adopción de perspectivas, un 35% tiene un nivel medio, mientras que solo un 21% alcanza un nivel alto.

Gráfico 12.

Comprensión emocional



Fuente: Elaboración propia

El resultado refleja una predominancia de participantes con niveles bajos de comprensión emocional con un 45%, tenemos solo un 19% alcanza un nivel alto y por último tenemos un 36% que alcanza un nivel medio.

Gráfico 13.

Estrés empático



Fuente: Elaboración propia

Más de la mitad de los participantes (55%) presentan niveles bajos de estrés empático, solo un 12% muestra niveles altos, mientras que un 33% de la población obtuvo un nivel medio.

Gráfico 14.

Alegría empática

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los participantes presentan un nivel alto de alegría empática, representando el 51% de la población, un 31% representa el nivel medio, mientras que solo el 18% tiene un nivel bajo.

Tabla 2.

Correlaciones			Edad	Desmotivación
Rho de Spearman	Edad	Coefficiente de correlación	1,000	,260**
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	150	150
	Desmotivación	Coefficiente de correlación	,260**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	150	150
significativa en el nivel 0,01 (bilateral)				

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que existe una correlación significativa inversamente proporcional (-,260**) entre la desmotivación y la edad, esto quiere que a mayor edad menos desmotivación.

Discusión

Los resultados de esta investigación evidencian la existencia de correlaciones significativas entre las variables motivación y empatía, lo que confirma que existe una relación directa entre ambas variables en el personal de seguridad de empresas privadas de Quito.

En particular, se destaca una correlación positiva y altamente significativa entre la alegría empática y la motivación intrínseca (,360**), lo que sugiere que los trabajadores que encuentran satisfacción personal en sus funciones también son más capaces de experimentar emociones positivas frente al

bienestar de los demás. Asimismo, se identificó una correlación significativa entre alegría empática y la regulación introyectada (,291**), indicando que el reconocimiento personal, la autorrealización y el deseo de cumplir con expectativas internas también están vinculados con la capacidad de empatizar afectivamente.

Estos hallazgos se alinean con estudios previos como el de Widyandana et al. (2020) en estudiantes de medicina, donde se evidenció que los perfiles motivacionales con mayor autodeterminación (motivación intrínseca y regulada identificadamente) mostraban puntuaciones más elevadas en empatía. En un contexto similar, Thanapornsanguth et al. (2022) identificaron una correlación positiva significativa entre la empatía general y la motivación académica (0.226), lo cual coincide con los patrones encontrados en esta investigación.

De igual manera, se evidenció una relación inversamente proporcional entre la desmotivación y la alegría empática (-,277), lo que refuerza la idea de que la falta de conexión emocional positiva con los demás podría estar relacionada con una menor energía o interés hacia el trabajo. Esto también ha sido respaldado por estudios como el de Lockwood et al. (2017), quienes encontraron que bajos niveles de empatía se relacionaban con altos niveles de apatía y baja motivación conductual en trabajadores.

Los resultados obtenidos permiten establecer que el personal de seguridad evaluado presenta niveles altos de motivación intrínseca (74%) y regulación identificada (69%), lo cual sugiere que la mayoría de los trabajadores encuentran sentido personal, valor interno y satisfacción en el desempeño de sus funciones.

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

De igual forma, se evidenció que un 67% de los participantes obtuvo niveles altos en regulación introyectada, lo cual indica que una parte considerable de la muestra también actúa guiada por motivaciones internas vinculadas al deber, la autorrealización o la necesidad de cumplir con estándares personales.

En contraste, los niveles de desmotivación se evidenciaron como bajos en el 62% de los encuestados, lo cual sugiere que, aunque existen casos aislados de desinterés o desvinculación emocional con el trabajo, estos no representan la mayoría. Solo un 17% manifestó niveles altos de desmotivación.

Estos resultados coinciden con estudios previos como el de Tejada (2021), quien analizó la motivación en trabajadores del área de seguridad en Chiclayo, encontrando que un porcentaje considerable presentaba motivación intrínseca y motivación identificada, aunque con una proporción más baja (40% y 43%, respectivamente). En cambio, la presente investigación muestra una tendencia más clara hacia una motivación interna, lo que podría estar relacionado con factores culturales, organizacionales o estructurales propios del entorno laboral en Quito.

Por otra parte, aunque un 38% de los participantes presentó niveles altos en regulación externa, y un 46% niveles medios, esto no contradice los hallazgos anteriores, ya que la motivación extrínseca puede coexistir con la intrínseca, especialmente en trabajos que combinan factores estructurales (como salario, estabilidad y reglas claras) con otros más personales (como el sentido de deber o la autorrealización).

Los hallazgos de esta investigación reflejan que el nivel de empatía predominante en el personal de seguridad evaluado es la alegría empática, con un 51% de los participantes ubicados en un nivel alto. Esta dimensión, que implica la capacidad de sentir satisfacción y bienestar ante las emociones positivas o logros de los demás, representa una forma de empatía prosocial orientada al vínculo positivo y la cooperación.

Este resultado cobra especial relevancia si se considera que el rol del guardia de seguridad conlleva interacciones frecuentes con otras personas, donde la lectura emocional, la contención y la respuesta adecuada a las emociones ajenas son habilidades clave.

Por otro lado, se observó que las dimensiones de empatía cognitiva, como la adopción de perspectivas (21% alto) y la comprensión emocional (19% alto), presentaron niveles más bajos, lo que sugiere que, si bien los trabajadores tienden a conectarse emocionalmente con los demás, aún existen oportunidades de mejora en su capacidad para entender racionalmente los estados mentales ajenos o adoptar el punto de vista del otro. Esta diferencia entre lo afectivo y lo cognitivo podría explicarse por el enfoque práctico de su labor, que prioriza la acción directa ante situaciones de riesgo por encima de la reflexión empática.

En cuanto al estrés empático, el 55% de los participantes presentó niveles bajos, lo cual puede interpretarse como una adecuada regulación emocional frente al sufrimiento ajeno, una característica adaptativa en entornos de alta exigencia emocional.

Estos hallazgos se relacionan con investigaciones como la de Navarro, López y Climent (2018), quienes destacaron que la empatía, especialmente en su forma positiva

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

y regulada, se asocia con mayor compromiso organizacional y mejor clima laboral. Asimismo, en el estudio de López et al. (2019), se encontró que la alegría empática en caficultores estaba directamente relacionada con la motivación de afiliación y la disposición al trabajo colaborativo, lo que confirma que esta dimensión empática puede actuar como un facilitador del desempeño organizacional en entornos laborales exigentes.

En comparación con estudios previos como el de Pacheco (2019), donde se reportaron bajos niveles de empatía cognitiva y afectiva en cadetes policiales, los resultados de esta investigación muestran un perfil más equilibrado, posiblemente debido a la experiencia profesional de los participantes o a su contacto constante con situaciones reales de interacción humana.

En síntesis, se puede afirmar que el personal de seguridad evaluado presenta niveles moderados a altos de empatía, con un énfasis particular en el componente afectivo positivo (alegría empática).

Otro resultado importante encontrado fue la correlación inversamente proporcional entre desmotivación y edad (-0.260^{**}), lo que indica que los guardias de mayor edad suelen estar menos desmotivados, posiblemente por haber desarrollado una mayor estabilidad emocional o sentido de compromiso con su trabajo, esto coincide con los hallazgos de Indaburo (2022) se refiere al compromiso laboral como la forma en que los miembros de una organización desempeñan sus roles, involucrándose de manera física, cognitiva, emocional y mental. Este nivel de involucramiento tiende a incrementarse conforme se adquiere mayor experiencia en el ámbito de la seguridad.

CONCLUSIONES

- Los resultados evidencian una correlación positiva significativa entre la motivación y la empatía en el personal de seguridad, destacándose la relación entre la motivación intrínseca y la alegría empática. Esto indica que los trabajadores que encuentran satisfacción personal y sentido en su labor también presentan mayor disposición para experimentar emociones positivas hacia los demás.
- Los niveles de empatía son moderados a altos, siendo la alegría empática la dimensión predominante, lo que refleja una disposición positiva hacia las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral.
- Se evidencia una relación significativa y positiva entre motivación y empatía, especialmente entre la motivación intrínseca y la alegría empática, lo que sugiere que la motivación interna favorece la conexión emocional con los demás.
- Las variables de edad y motivación demostraron tener una correlación inversamente proporcional, lo que significa que, a más edad del trabajador, más motivación tiene en el trabajo

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que en futuras investigaciones se desarrollen nuevos instrumentos específicos para evaluar los niveles de empatía y motivación en contextos laborales, o que se trabaje en la validación al

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

idioma español de aquellos instrumentos ya existentes en otros idiomas.

- Profundizar en estudios sobre motivación y empatía en personal de seguridad, ya que es una población poco explorada, pese a su importancia en el ámbito laboral y social.
- Es necesario considerar un periodo de tiempo más amplio para la recolección de datos en futuras investigaciones con personal de seguridad, ya que sus horarios rotativos dificultan la obtención de información cuando el tiempo asignado es limitado.
- Promover programas de formación emocional y motivacional en empresas de seguridad, ya que la relación positiva entre motivación intrínseca y empatía indica que

potenciar estos aspectos puede mejorar el clima laboral, el desempeño y el trato con el público.

LIMITACIONES

- A pesar de contar con el permiso y la colaboración de una empresa privada de Quito, la recolección de la información resultó difícil y algo lenta, principalmente debido a los turnos rotativos y los horarios irregulares de los guardias de seguridad, lo que limitó su disponibilidad para participar.
- Uno de los principales desafíos fue la escasez de investigaciones que aborden conjuntamente la motivación y la empatía en personal de seguridad privada, lo que limitó el marco teórico y la comparación directa de resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Araujo-Montes, J., y Caballero-Naranjo, A. (2023). Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la Dirección Distrital 01D01 – Educación. Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara, 8(144), 131–147. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8964735>

Arcos-Quintero, M. (2021). **G. Gestión estratégica y su incidencia en la motivación de los colaboradores de una universidad privada en Chiclayo, 2021** [Tesis]. La Referencia. https://lareferencia.info/vufind/Record/PE_ffbc3aecb1bf93c726cd596622af1f62

Bonilla, D., y Meneses, M. (2022). Gestión del talento humano como ventaja competitiva en las organizaciones. Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara, 7(130), 91–103. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292893>

Castillo-Moreno, C. (2020). La gestión del talento humano en las organizaciones. Revista Científica Edward Deming, 4(7), 47–54. <https://www.revista-edwardsdeming.com/index.php/es/article/view/83>

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

Castro-Valdivia, K. (2022). Gestión del talento humano en empresas privadas en Lima Metropolitana. *Revista JANG*, 5(2), 48–59.

<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/jang/article/view/2213>

Climent, C. (2018). *Relación entre empatía, satisfacción laboral y compromiso organizacional*. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 9(2), 85–94.

<https://doi.org/10.23923/j.rips.2018.02.003>

Colque, M. (2018). Relación de Valores interpersonales en la empatía cognitiva y afectiva, en alumnos de la Escuela de Formación Policial de Trujillo, 2018. [Tesis de maestría]. CORE. <https://core.ac.uk/download/326628724.pdf>

Córdoba-Ríos, J., Alvarado-Gómez, D., y Rojas Gualteros, D. A. (2021). *Niveles de estrés y motivación laboral en los patrulleros que no lograron ascender en la Policía Nacional de Colombia* [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional Universidad Cooperativa de Colombia.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8182657.pdf>

Giauque, D., Anderfuhren-Biget, S., y Varone, F. (2022). HRM practices and work motivation: The mediating role of public service motivation. *Personality and Individual Differences*, 186, 111386. <https://www.jstor.org/stable/24757448>

Gómez-Mejía, A. (2023). **El impacto de la motivación laboral, el ambiente laboral, el liderazgo y la comunicación en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa pequeña. Revista dilemas contemporáneos.**

<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3524>

Huanca, R., y Campos, J. (2021). Factores de motivación laboral en trabajadores del sector privado. *Revista Científica Arbitrada de Ciencias Sociales*, 11(3), 123–135.

<https://core.ac.uk/reader/478793810>

Jayawardana, A., y Liyanage, G. M. (2023). Investigation on how motivational factors can enhance the employees' job satisfaction in the security service sector in Sri Lanka. ResearchGate.

https://www.researchgate.net/publication/374157789_Investigation_on_how_motivational_factors_can_enhance_the_employees_job_satisfaction_in_the_security_service_sector_in_Sri_Lanka

Lockwood, P., Apps, M., y Chang, S. (2017). *Individual differences in empathy are associated with apathy-motivation*. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 12(6), 793–800.

<https://doi.org/10.1093/scan/nsx032>

Navarro, J., López, I., y Climent, G. (2018). Empatía y compromiso organizacional: claves del bienestar en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(1), 1–8. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a1>

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

Pacheco-Alayo, K. (2019). *Relación de valores interpersonales en la empatía cognitiva y afectiva en alumnos de la Escuela de Formación Policial de Trujillo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37586>

Pérez-Arévalo, R. (2023). Conducta prosocial en adultos: relación con la empatía y variables sociodemográficas. *Polo del Conocimiento*, 14(1), 29–43.

<https://doi.org/10.26864/pcs.v14.n1.3>

Rengifo-Rivera, G. (2023). Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del GAD Municipal de Tosagua, periodo 2022 [Tesis de maestría, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio UNESUM.

<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6058>

Salas, C., Castañeda, L., y Paredes, M. (2021). Motivación laboral en contextos de alta demanda emocional: una revisión integradora. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 15(2), 55–67.

<https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.15206>

Tapia-González, M. (2022). La gestión del talento humano y su incidencia en el desarrollo organizacional. *Revista Polo del Conocimiento*, 7(9), 244–259.

<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5231>

Tejada-Vicente, C. (2021). *Motivación laboral en colaboradores de seguridad de la empresa MATT Seguridad S.A.C., Chiclayo – 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84893>

Thanapornsanguth, B., Kaewpila, P., y Laohasiriwong, W. (2022). *Evaluating the relationship between empathy and motivation for medical education in medical students*. **Chiang Mai Journal of Health Sciences**, 6(3), 192–201. <https://he05.tci-thaijo.org/index.php/CMJ/article/view/344>

Universidad César Vallejo. (2012). Motivación laboral y clima laboral en colaboradores de seguridad de una Entidad Pública de Piura. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Alicia - Concytec.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5d92278c93be596f8f43f65ecef3c714

Universidad César Vallejo. (2019). Propuesta de gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Sandher S.A.C., Lima, 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35690>

Vallejos-Quinteros, D. (2023). El clima organizacional y su incidencia en la gestión del talento humano. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara*, 8(139), 79–90.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890841>

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

Vega-Martínez, A. (2021). Teorías de motivación y su relación en el ámbito labora. Dialnet, 6(124), 88–100. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8625447>

Vega-Martínez, A., y Ramírez de la Cruz, M. (2022). Gestión del talento humano y su relación con la productividad laboral. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 9(Especial). <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2569>

Widyandana, D., Majoor, G., y Scherpbier, A. (2020). *Empathy and motivation in undergraduate medical students*. **Korean Journal of Medical Education**, 32(3), 179–190. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32685671/>

Zambrano-Pérez, Y. (2023). Aporte de la motivación laboral en el clima organizacional de las pymes en Ecuador. Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara, 8(148), 201–213. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9292152>

MOTIVACIÓN Y EMPATÍA EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

ANEXOS.

