

**NIVEL DE EMPATÍA EN AGENTES DEL TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE PASTO
(Resumen Analítico)**

***LEVEL OF EMPATHY IN TRANSIT AGENTS OF THE CITY OF PASTO
(Analytical Summary)***

Autores (Authors): ERAZO DE LA CRUZ, Nicoll Andrea; PALACIOS IBARRA, Angie Paola; RUANO SALAZAR, Diana Elizabeth

Facultada (Faculty): Humanidades y Ciencias Sociales.

Programa (Program): Psicología.

Asesor (Support): Magister ERICA NATHALIA MERA ROMO

Fecha de terminación de estudios (end of the research): diciembre de 2023

Modalidad de Investigación (kind of research): Trabajo de Grado.

PALABRAS CLAVES

AGENTES DEL TRÁNSITO
COMPRENSIÓN EMOCIONAL
ESTRÉS EMPÁTICO
ALEGRÍA EMPÁTICA

KEY WORDS

TRANSIT AGENTS
EMOTIONAL UNDERSTANDING
EMPATHIC STRESS
EMPATHIC JOY

RESUMEN: El presente documento contiene la propuesta de investigación denominada niveles de empatía en los agentes de tránsito de Pasto, la empatía cobra importancia como una habilidad blanda, dadas las características relacionales que definen las labores de los agentes de tránsito como reguladores ciudadanos, quienes desempeñan una función tanto normativa como educativa.

la investigación proporcionará información tanto de los componentes cognitivos como afectivos de la empatía, contemplando una definición más compleja a partir de 4 subvariables, Con relación a la variable adopción de perspectivas-dimensión cognitiva, la investigación facilitara identificar el nivel de capacidad intelectual o imaginativa de ponerse uno mismo en el lugar de otra persona, respecto a la variable de comprensión emocional-dimensión cognitiva, la investigación facilitara identificar el nivel de capacidad de reconocer y comprender los estados emocionales, las intenciones y las impresiones de los otros.

ABSTRACT: *This document contains the research proposal called levels of empathy in the traffic agents of Pasto, empathy becomes important as a soft skill,*

given the relational characteristics that define the work of traffic agents as citizen regulators, who perform a normative as well as educational function.

The research will provide information on both the cognitive and affective components of empathy, contemplating a more complex definition based on 4 subvariables. In relation to the perspective adoption-cognitive dimension variable, the research will facilitate identifying the level of intellectual or imaginative capacity of Putting oneself in the place of another person, with respect to the variable of emotional understanding-cognitive dimension, the research will facilitate identifying the level of ability to recognize and understand the emotional states, intentions and impressions of others.

CONCLUSIONES: los resultados de la investigación permiten afirmar que existe una distancia significativa respecto a las dos dimensiones que componen la empatía, de tal manera que, en los agentes de tránsito, está claramente más desarrollada la dimensión cognitiva encontrando niveles muy bajos en dimensión emocional.

En este sentido, los resultados demuestran que el 57% de los agentes de tránsito de Pasto tiene un nivel alto de adopción de perspectivas – dimensión cognitiva-, lo que permite afirmar que este grupo de participantes tiene facilidad para adaptar su modo de pensar a diferentes situaciones. Sin embargo, es preocupante que el 43% de la muestra se encuentre en niveles bajos, debido a que la falta o ausencia de esta habilidad tiene como consecuencia obstáculos en la comunicación y baja calidad en las relaciones sociales, aspectos que son indispensables para el desempeño de las labores de los agentes de tránsito.

Asimismo, el nivel de comprensión emocional está orientado en un 45 % respecto a los niveles bajos, lo que permite afirmar que los Agentes de tránsito de Pasto presentan dificultad en la calidad de sus relaciones interpersonales entre ellos mismos y con la comunidad.

Por su parte, los niveles de estrés empático evidenciados en la investigación, permiten concluir que el 69% de los participantes, tienen niveles bajos y por lo tanto, la mayoría de los agentes de tránsito de la ciudad de Pasto demuestran que no se conmueven fácilmente, son poco emotivos y emocionalmente distantes. Si se compara todo esto referente al rol del agente de tránsito se encuentra un bajo desarrollo en las áreas afectivas, que interfiere en la formación de actitudes positivas y procesos de comunicación asertivos.

CONCLUSIONS: *the results of the research allow us to affirm that there is a significant distance with respect to the two dimensions that make up empathy, in such a way that, in traffic officers, the cognitive dimension is clearly more developed, finding very low levels in the emotional dimension.*

In this sense, the results show that 57% of Pasto traffic officers have a high level of perspective adoption - cognitive dimension -, which allows us to affirm that this group of participants has the ability to adapt their way of thinking to different situations. However, it is worrying that 43% of the sample is at low levels, because the lack or absence of this skill results in obstacles in communication and low quality in social relationships, aspects that are essential for performance. of the work of traffic agents.

Likewise, the level of emotional understanding is oriented at 45% compared to the low levels, which allows us to affirm that the Pasto Traffic Agents present difficulty in the quality of their interpersonal relationships between themselves and with the community.

For its part, the levels of empathic stress evidenced in the research allow us to conclude that 69% of the participants have low levels and therefore, the majority of traffic officers in the city of Pasto demonstrate that they are not easily moved. , they are unemotional and emotionally distant. If we compare all of this regarding the role of the traffic officer, we find low development in the emotional areas, which interferes with the formation of positive attitudes and assertive communication processes.

RECOMENDACIONES: Es indispensable recomendar que se debe orientar investigaciones e intervenciones hacia el fortalecimiento de la dimensión emocional de los Agentes de tránsito, debido a que la carencia de ésta, representa una dificultad que impacta directamente en la interacción con la ciudadanía, ya que no tienen un buen trato hacia ellos, es decir, no tienen una buena atención. Al respecto se puede hacer énfasis en la necesidad fortalecer el desarrollo de estrategias de intervención que aborden esta variable en la población.

Se recomienda que, desde la Alcaldía como institución pública, se generen programas continuos de capacitación y acompañamiento a los agentes de tránsito teniendo en cuenta la labor que ellos cumplen, considerando que los resultados de la investigación demuestran niveles bajos específicamente en la dimensión afectiva.

Se recomienda continuar generando investigaciones descriptivas que den líneas base de estas variables en este tipo de población que han sido poco estudiadas con el propósito de fortalecer procesos de intervención mucho más efectivos para mejorar las habilidades y la calidad laboral en este tipo de población.

RECOMMENDATIONS: *It is essential to recommend that research and interventions should be directed towards strengthening the emotional dimension of Traffic Agents, because the lack of this represents a difficulty that directly impacts the interaction with citizens, since they do not have good treatment towards them, that is, they do not receive good attention. In this regard, emphasis can be placed*

on the need to strengthen the development of intervention strategies that address this variable in the population.

It is recommended that, from the Mayor's Office as a public institution, continuous training and support programs be generated for traffic agents taking into account the work they perform, considering that the results of the research demonstrate low levels specifically in the affective dimension.

It is recommended to continue generating descriptive research that provides baselines for these variables in this type of population that have been little studied with the purpose of strengthening much more effective intervention processes to improve skills and work quality in this type of population.