

Inteligencia emocional y rasgos de la personalidad para la gestión financiera de las empresas turísticas: Un análisis comparativo entre estudiantes universitarios y profesionales de la industria

Emotional intelligence and personality traits for the financial management of tourism companies: A comparative analysis between undergraduate students and industry professionals

Ana María Rosales Pérez

Gonzalo Laguillo Díaz

María Teresa Galache Laza

Belén Salas Compás

Eva Aranda Llamas

Universidad de Málaga

Abstract

Investigaciones anteriores han demostrado que los profesionales de la gestión financiera muestran a menudo sesgos de comportamiento, y que existen determinadas razones que explican dichos sesgos, entre ellas, los niveles de inteligencia emocional y los rasgos de la personalidad.

El presente trabajo tiene como objetivo contrastar si existen diferencias entre los niveles de inteligencia emocional y los rasgos de la personalidad de los estudiantes universitarios de turismo y los profesionales de la industria. Para ello se ha desarrollado un modelo de análisis cuasi-experimental que se ha aplicado a dos muestras diferentes. De una parte, una muestra integrada por un total de 102 estudiantes del título de Graduado en Turismo en la universidad española. De otra, una muestra de 50 profesionales del sector turístico español que desarrollan sus tareas en el área de finanzas. Todos los miembros de ambas muestras cumplimentaron el cuestionario

TEIQue para evaluar sus niveles de inteligencia emocional y el cuestionario *Big Five Inventory* para conocer sus rasgos de la personalidad.

Los resultados del estudio determinan qué competencias emocionales presentan más desarrolladas los profesionales del área de finanzas de la industria del turismo respecto a los estudiantes, y en qué rasgos de la personalidad presentan diferencias. Estos resultados muestran la necesidad de que en los planes de estudios universitarios de turismo se integren metodologías para que los estudiantes puedan desarrollar sus niveles de inteligencia emocional y mejorar sus rasgos de la personalidad, preparándolos mejor para el éxito tanto en la industria del turismo como en sus relaciones interpersonales.

Palabras clave: Estudiantes de turismo; Inteligencia emocional; Rasgos de la personalidad; Formación universitaria

Objetivo:

Nuestro trabajo tiene como objetivo contrastar si existen diferencias entre los niveles de inteligencia emocional (IE) y los rasgos de la personalidad de los estudiantes universitarios de turismo y los profesionales del sector financiero.

Revisión de la literatura.

Investigaciones anteriores han demostrado que los profesionales muestran los mismos sesgos que los estudiantes, y también que los profesionales a veces pueden tener sesgos más fuertes que los no profesionales. Existen muchas razones por la que los profesionales reaccionan de manera diferentes a los estudiantes, ya que el proceso de decisión de inversión de un individuo se basa en una compleja combinación de características demografía (es decir, edad, sexo, ingresos y nivel de educación) y en características personales (rasgos de personalidad, valores, emociones y tolerancia al riesgo).

Tanvir y Ahsan (2016), usando las cinco dimensiones de la inteligencia emocional de Goleman, demostraron que existía una influencia en la IE en el proceso de la toma de decisiones de los inversores.

Aunque la literatura sobre comportamiento financiero de los estudiantes es profusa, actualmente se demanda mayores investigaciones que explique las diferencias de comportamiento entre estudiantes y profesionales. Por ello, el presente trabajo intenta cubrir este hueco analizando los factores emocionales y los rasgos de la personalidad que explican los diferentes comportamientos financieros.

Metodología:

Para llevar a cabo la presente investigación se han utilizado dos muestras. De una parte, una muestra integrada por un total de 102 estudiantes, seleccionados aleatoriamente entre aquellos que tenían superadas el 80% de las asignaturas del título de Graduado en

Turismo de una universidad española. Del total de 102 estudiantes, el 48% eran hombres y el 52% mujeres, siendo la edad media de los participantes de 24 años.

Adicionalmente, se ha utilizado una muestra aleatoria de 50 profesionales del sector turístico español, concretamente del área de finanzas.

Tanto los estudiantes como los profesionales participantes cumplimentaron una versión del cuestionario **TEIQue** (Petrides, 2001; Petrides y Furnham, 2003), donde se preguntaba sobre la percepción que tenían de las competencias emocionales seleccionadas, empleando una escala de 1 a 7. La razón por la que seleccionamos TEIQue es porque se basa en un contenido conceptual, por su alto poder explicativo, porque está diseñado con el fin de mitigar las limitaciones que existen en otros cuestionarios, y porque tiene una estructura de 4 factores claros y estables (Emocionalidad, autocontrol, felicidad y sociabilidad). A diferencia de otras medidas, el autoinforme de la IE obtenido con el TEIQue se basa en una teoría coherente psicológica, que tiene como principal objetivo identificar y corregir los errores en Baron (1997), Goleman (1995) y Mayer, Salovey y Caruso (1999). (Tabla 1)

Dicho grupo también cumplimentaron una versión del **Big Five Inventory (BFI)** (John y Srivastava, 1999), donde se preguntaban sobre los rasgos de su personalidad (Amabilidad, apertura a experiencia, conciencia, extraversión y neuroticismo). Elegimos medir la personalidad utilizando el Big Five Inventory (BFI) desarrollado por John y Srivastava (1999) porque dentro de las pruebas cortas de personalidad es el más fiable ya que se compone de un inventario de 44 ítems que mide al individuo en los cinco rasgos de la personalidad anteriormente mencionados, y a su vez estos rasgos de la personalidad se dividen en facetas de la personalidad. (Tabla 2)

Durand, Newby, Sanghani, (2008), demostraron que las decisiones del inversor y el rendimiento de su cartera están directamente relacionados con los rasgos de la personalidad estudiados con el Big five (Emoción negativa, extraversión, apertura a Experiencia, amabilidad y conciencia), los rasgos psicológicos de género (Masculinidad y feminidad), los rasgos de personalidad de preferencia por la innovación y la propensión al riesgo. Por su parte Tauni, Fang, y Iqbal, (2017) demostraron que los

inversores con rasgos de **neuroticismo** negocian las acciones con mayor frecuencia cuando obtienen información del **asesoramiento financiero**, mientras que los inversores **extravertidos y conscientes** intercambian las acciones con menos intensidad cuando utilizan la **asesoría financiera**. Los inversores con rasgos de **extraversión y amabilidad** negocian las acciones más intensamente cuando adquieren información a través de la comunicación boca a boca. Los inversionistas de **mente abierta, concienzudos y neuróticos** ajustan su cartera con menos frecuencia como resultado de la interacción social.

Resultados 1.

En esta tabla comparativa de las puntuaciones medias obtenidas en inteligencia emocional de profesionales del sector financiero y estudiantes universitarios, podemos observar que el nivel de IE de los profesionales es mayor que el de los estudiantes. Concretamente, los profesionales superan a los estudiantes en Emocionalidad, con un valor medio de 4.640; en Autocontrol con un valor medio es de 4.680, y en Felicidad con un valor medio de 5.420. Por el contrario, los estudiantes obtuvieron mayores valores medios en Sociabilidad (4.515).

Resultados 2.

Por su parte, en la tabla Comparativa de las puntuaciones en los Rasgos de la Personalidad de los profesionales del sector financiero y los estudiantes universitarios, podemos comprobar que los resultados arrojan unos valores medios mayores para la muestra de profesionales en Amabilidad (35.29), Apertura (35.88), Conciencia (35.00) y Extraversión (28.05). Sin embargo, los estudiantes obtuvieron unos valores medios superiores al de los profesionales en Neuroticismo (21.32).

Conclusiones:

Los resultados del presente estudio han confirmado que las diferencias entre los niveles de EI de los profesionales del área de las finanzas son mayores que las desarrolladas por

los estudiantes universitarios. Los estudiantes universitarios obtienen mayores puntuaciones que los profesionales en sociabilidad, esto puede ser debido al alto nivel social que en la actualidad tienen los estudiantes tanto a nivel relaciones interpersonales como a través de las redes sociales.

En relación con los rasgos de la personalidad, también hemos obtenidos datos muy significativos que permiten concluir que los profesionales presentan unos valores medios superiores en 4 de los 5 rasgos de la personalidad, concretamente en Amabilidad, Apertura, Conciencia y Extraversión.

No obstante, los estudiantes presentan unos valores medios superiores en Neuroticismo. Esto puede ser debido a la inexperiencia y a la juventud de los estudiantes, lo cual les lleva a ser más impulsivos.

Por lo tanto los resultados muestran la necesidad de que en los planes de estudios universitarios integren algún tipo de metodología de modo que los estudiantes puedan desarrollar en mayor medida sus niveles de IE, así como puedan mejorar sus rasgos de la personalidad, preparándolos mejor para el éxito tanto en la futura actividad financiera como en sus relaciones interpersonales. Por ejemplo, se podrían implementar técnicas relacionadas con el aprendizaje experiencial, tales como Outdoor Training, Challenge Courses y Team Building, que pueden contribuir significativamente a reducir las diferencias entre los niveles de IE y de rasgos de la personalidad entre estudiantes y profesionales de las finanzas.

Tabla 1

	Competencias emocionales	Descripción
Sociabilidad	Asertividad	Francos y dispuestos a defender sus derechos
	Relaciones	Capaces de mantener relaciones personales satisfactorias
	Empatía	Capaces de tomar la perspectiva de otra persona
	Conciencia social	Conectados con habilidades sociales superiores
	Expresión emocional	Capaces de comunicar sus sentimientos a los demás
Emocionalidad	Gestión de emociones (otros).	Capaces de influir en los sentimientos de los demás
	Percepción emocional	Acerca de los sentimientos propios y ajenos
Autocontrol	Regulación emocional	Capaces de controlar sus emociones
	Adaptabilidad	Flexibles y dispuestos a adaptarse a nuevas condiciones
	Impulsividad	Reflexivos y menos propensos a ceder a sus impulsos
	Automotivación	Poco probable que renuncien ante la adversidad
	Manejo del estrés	Capaces de soportar la presión y regular el estrés
Felicidad	Felicidad	Satisfechos con sus vidas

	Optimismo	Con probabilidades de "mirar el lado positivo" de la vida
	Autoestima	Exitosos y seguros de sí mismo

Fuente: **TEIQUE** (Petrides, 2001; Petrides y Furnham, 2003)

Tabla 2

Dimensiones	Facetas (y adjetivo rasgo correlacionado)	Dimensiones	Facetas (y adjetivo rasgo correlacionado)
Extraversión vs. Introversión	<p>Gregariousness (sociable)</p> <p>Asertividad (contundente)</p> <p>Actividad (enérgica)</p> <p>Buscando emoción (aventurero)</p> <p>Emociones positivas (entusiasta)</p> <p>Calidez (saliente)</p>	Neuroticismo vs. estabilidad emocional	<p>Ansiedad (tensa)</p> <p>Hostilidad enojada (irritable)</p> <p>Depresión (no satisfecho)</p> <p>La autoconciencia (tímida)</p> <p>Impulsividad (temperamental)</p> <p>Vulnerabilidad (no confianza en sí mismo)</p>
Conveniencia vs. Antagonismo	<p>Confiar (perdonar)</p> <p>La rectitud (no exigente)</p> <p>Altruismo (cálido)</p> <p>Cumplimiento (no obstinado)</p> <p>Modestia (no mostrar-apagado)</p> <p>Tender-mindedness (simpático)</p>	Apertura vs. cerrado a la experiencia	<p>Ideas (curioso)</p> <p>Fantasía (imaginativa)</p> <p>Estética (artística)</p> <p>Acciones (intereses amplios)</p> <p>Sentimientos (excitables)</p> <p>Valores (no convencionales)</p>
Conciencia contra falta de dirección	<p>Competencia (eficiente)</p> <p>Orden (organizado)</p> <p>Diligencia (no descuidada)</p> <p>Logro esfuerzo</p> <p>Autodisciplina (no</p>		

	perezoso) Deliberación (no impulsiva)		
--	---	--	--

Fuente: Big Five Inventory (BFI) desarrollado por John y Srivastava (1999)