



CÁMARA DE  
COMERCIO  
E INDUSTRIA  
DE EL SALVADOR

---

## MODULO II - EL IMPACTO DE LA AUTOESTIMA Y MOTIVACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL

---

Programa incrementando la competitividad para la venta



## ¡BIENVENIDO!

Estamos en el módulo de El Impacto de la Autoestima y la Motivación en el desempeño Laboral en las siguientes horas, actualizarás tus conocimientos en el tema, pero principalmente te llevaremos por un recorrido en el que recordaremos la razón de ser de nuestra Organización: EL CLIENTE.

### **La importancia de una autoestima saludable**

La autoestima es importante porque es el primer paso en creer en usted mismo. Si usted no cree en usted mismo, otras personas no creerán en usted. Si usted no puede encontrar su grandeza, los demás no la encontrarán. La autoestima tiene grandes efectos en sus pensamientos, emociones, valores y metas.

La baja autoestima contribuye a problemas mentales. Si usted siente que es digno usted se va a comportar de acuerdo a esta creencia y va a vivir una vida feliz. Si usted se siente orgulloso de usted mismo usted va a tener seguridad en usted mismo y va a poder intentar nuevas cosas.

Usted se va a respetar a si mismo inclusive si comete errores no se va a comparar con otras personas y nunca se va a humillar porque usted creará en sí mismo. Tendrá una dirección positiva en la vida.

La baja autoestima lo va a ser sentir inapropiado en la vida y lo va a llevar a creer que usted no merece cosas buenas. Sus elecciones

serán erróneas y sus metas serán negativas y tendrá comportamientos destructivos.

Una autoestima saludable requiere que aprendamos a escuchar a nuestra propia intuición, sensaciones y perspicacias. Comienza por tomar conciencia, y prestar atención a tus necesidades y metas.

## **12 razones de por qué es importante una Autoestima saludable:**

1. Crees que eres digno de felicidad, respeto y actúas a favor para recibirlo.
2. Crees en ti mismo, construye tu seguridad.
3. Influye en tu pensamiento, emociones, felicidad, deseos y metas.
4. Desarrollas la capacidad de respetarte y sentirte orgulloso, incluso cuando cometes un error.
5. Nunca te compararás con los demás.
6. Tienes un sentido de dirección y control en tu vida, encaras los problemas y dificultades.
7. Actúas independiente e interdependientemente, asumiendo la responsabilidad y te encuentras dispuesto a apoyar a otros.
8. Eres capaz de tomar nuevos desafíos y puedes recibir críticas sin sentirte herido.
9. Te sabes valioso y vives pleno con un propósito correcto.

10. Te da la oportunidad de reconocer tus cualidades.
11. Te sientes y eres feliz, es parte integral de tus relaciones y el logro de tus metas.
12. Lleva el control de tu vida, te capacita para hacer lo que deseas y es la fuente de tu salud mental.

## Tipos de autoestima

Como hemos comentado, la autoestima necesita ser alimentada, en grados diversos, desde el exterior. Aunque las bases se construyen durante la infancia, la autoestima no es inalterable en otras etapas de la vida.

Es importante destacar que no es lo mismo autoestima que la autoconfianza. La autoconfianza (también llamada autoeficacia) está relacionada con los objetivos y metas específicas que nos proponemos, mientras que la autoestima se refiere a la valoración global que hacemos de nosotros mismos.

Ya que la autoeficacia se refiere a la confianza en la capacidad de uno mismo por una meta tarea específica, alguien puede pensar que es muy bueno practicando el tenis, sin embargo puede tener una autoestima baja: igual le gustaría ser más alto o tener mejor físico, por el contrario, confía en su habilidad para batir a sus rivales en un campo de tenis. La autoeficacia podría afectar de manera positiva a la autoestima del individuo si considera que es una prioridad en su vida.

## **1. Autoestima alta y estable**

Las circunstancias externas y los acontecimientos de vida tienen poca influencia sobre la autoestima. Las personas con este tipo de autoestima se desenvuelven de manera abierta ya que no necesitan defender su imagen, se defiende sola. Además, la persona es capaz de defender su punto de vista sin desestabilizarse.

## **2. Autoestima alta e inestable**

Las personas con este tipo de autoestima, tienen una elevada autoestima pero son incapaces de mantenerla constante. Los contextos competitivos pueden tener un efecto desestabilizador. Responden con actitud crítica ante el fracaso, ya que estos son percibidos como amenazas. El individuo mostrará convicción al defender su punto de vista, pero no aceptará otros puntos de vista y tenderá a monopolizar la palabra en una discusión.

La inestabilidad de la autoestima conduce a situar la autoestima como preocupación central y exige preservarla a cualquier precio y apelar a una actitud agresiva (para promoverla) o bien pasiva (para protegerla).

## **3. Autoestima baja y estable**

En los casos en los que hay una autoestima baja y estable, los eventos externos (sean favorables o no) no alteran la autoestima del sujeto, que no se esfuerza por promover su imagen personal y se infravalora.

Los individuos con este tipo de autoestima son indecisos y tienen un gran temor a equivocarse. Estas personas no defienden sus puntos de vista ya que la valoración de sí mismos es siempre negativa, creen que no están a la altura.

Este tipo de autoestima es muy frecuente en personas con tendencias depresivas, que a causa de su mentalidad pesimista no suelen percibir sus logros personales como tal, asumiendo que son fruto de la suerte o la casualidad.

#### **4. Autoestima baja e inestable**

Las personas con este tipo de autoestima suelen ser sensibles e influenciables por eventos externos. En cuanto se enfrentan a un evento exitoso, su autoestima sube, pero en cuanto termina la euforia del momento, su nivel de autoestima vuelve a bajar.

Es decir, que este tipo de autoestima está definido por su falta de solidez y la inestabilidad que presenta, la cual hace que se altamente sensible a todo tipo de eventos, por irrelevantes que puedan parecer desde un punto de vista racional.

Ciertas clases de personas narcisistas, por ejemplo, se caracterizan entre otras cosas por tener una autoestima baja y muy dependiente de la opinión que perciben de los demás.

## 5. Bonus: Autoestima inflada

Otros autores también hablan de un tipo de autoestima perjudicial para el bienestar, la autoestima inflada. Pero, ¿qué es la autoestima inflada?

La persona con la autoestima inflada es incapaz de escuchar a los demás, mucho menos de aceptar o reconocer un error. La percepción de sí mismos está tan inflada que se creen mejor que el resto. Cuando las cosas se complican, no reconocen los errores y enseguida culpan a los demás. Este tipo de actitud genera conductas negativas ya que no son capaces de hacer autocrítica y corregir los errores. En general, estos individuos menosprecian a los demás y adoptan un comportamiento hostil hacia ellos.

mantener clientes.

Para ello es necesario contar con las siguientes características:

**Conocer a la empresa a la perfección.** Un ejecutivo moderno es la cara de una empresa y es por esta razón que debe tener todo el conocimiento de la institución. Ellos son quienes representan a la empresa frente a los clientes y cualquier acierto o desacierto de la empresa, así como toda buena o mala imagen dependerá de sus acciones y resultados frente a los clientes.

**Conocer al cliente.** Para poder hacer su trabajo de una manera excepcional, el ejecutivo moderno debe conocer a la perfección a sus clientes. Con esto, lo que los expertos recomiendan es hacer una caracterización con variables o características comunes y

fundamentales. Por ejemplo, rango de edades, estrato o clase social, profesional, género, etc. De este modo, el profesional podrá tener en su mente una idea de con qué tipo de personas se relacionará y podrá generar, así, estrategias para llegar a ellos.

**Valorar a los clientes.** Los clientes son la razón de ser de la empresa y el objetivo es llegar a ellos. Por esto, el profesional de ventas debe saber valorar y realizar el proceso de “rentabilización”. Es decir, saber que sus clientes no son un factor que se ha generado gratis, sino que esto ha requerido de esfuerzo, dedicación y tiempo de parte del ejecutivo. Así, la persona y la empresa misma podrán valorar cada cliente leal con el que cuenten.

**Poseer formación técnica necesaria para atender a los clientes.** El profesional debe tener toda la formación o capacitación profesional con el que podrá atender a los clientes. De este modo, se recomienda mantenerse actualizado en las técnicas necesarias y estar atentos de cursos que refuercen las competencias requeridas.

**Construir bases de datos.** Un listado de clientes es una de las herramientas principales que un profesional de venta debe tener. De este modo, se recomienda saber cosechar la lealtad de sus clientes y tenerlos categorizados. Entre mayor la información del cliente, mayor valor y utilidad tendrá la base.

**Ser paciente.** Todo ejecutivo está para solventar cada duda que el usuario o cliente potencial tiene antes de adquirir un producto o servicio. Por ende, debe tener toda la paciencia para resolver cada pregunta de la mejor manera y con la actitud adecuada. ¡Sé paciente!

**Ser perseverante y persistente:** Cada ejecutivo debe tener en cuenta que la perseverancia es clave para lograr sus objetivos. Persiste en tu intento por lograr tus metas y no permitas que el desánimo gane.

**Organizado:** Para todo ejecutivo la organización es de vital importancia. Organiza tu tiempo, tus documentos, tus contactos, tus citas, tu computadora. Nada mejor que tener todo organizado y a la disposición de cuando lo necesitas.

**Con enfoque a cumplimiento de metas:** ¿Qué sería del ejecutivo si no contara con metas en su trabajo? Nada más importante que enfocarte en el cumplimiento de las metas que se te asignen, sean del tipo que sean. Es tu impulso a mejorar día a día, mes a mes, año con año.

**Automotivado:** El ejecutivo profesional se automotiva y no espera que otras personas o las circunstancias tengan influencia en su motivación o estado de ánimo.

**Cuidadoso de su imagen personal:** ¡La primera impresión es la que cuenta! Hemos escuchado esa frase antes, pero no le damos la debida importancia. Mantén siempre y en todo momento tu imagen profesional, no solo al momento de portar un uniforme o representar a la empresa frente a algún cliente. Este cuidado debe ser de siempre.

Al fin y al cabo, las emociones mueven el mundo, cambian nuestra percepción de la realidad y pueden hacer que nos decidamos por un producto o servicio u otro, así que un ejecutivo profesional que maneje esas habilidades, indudablemente tendrá más éxito que otros que no lo hagan.

Para entender mejor que significa la Inteligencia Emocional podemos decir que es la interrelación entre la mente racional y nuestra mente emocional, es decir, se trata de saber entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás, de conseguir un equilibrio con nuestras capacidades racionales y dirigir las adecuadamente.

## Consejos para desarrollar la Inteligencia Emocional

**Esfuézate en conectar con tus emociones:** En el día a día nos resulta muy difícil pararnos a pensar en lo que sentimos ante determinadas situaciones. Por ejemplo: Ante una negativa de un cliente, identifica que sientes: ira, decepción, miedo, etc. O si cierras la venta del mes, identifica también los sentimientos positivos.

**Tus emociones se reflejan en tu cuerpo:** Presta atención a lo que ocurre cuando tienes una emoción determinada como estrés, tristeza o alegría, todo esto puede verse reflejado en síntomas físicos como nudo en el estómago, presión de pecho, respiración acelerada, etc. Es importante aprender a interpretar las señales que sientes y que te indican determinadas emociones.

**Observa como tus emociones y comportamiento están conectados:** Intenta interpretar cómo actúas ante determinadas emociones, esto te ayudará a conocerte mejor y a cambiar ciertos comportamientos en el futuro. Por ejemplo, cuando sientes ira tiendes a alzar el tono de voz o cuando estás inseguro intentas desconectarte de la conversación.

**Practica la manera de actuar ante determinadas emociones:** No puedes evitar sentir emociones, pero sí puedes decidir cómo actuar ante ellas. Por ejemplo, ante algo negativo intenta expresar tus sentimientos de forma asertiva y evita la ira.

**Mejora tu empatía hacia los demás:** Piensa cómo te sentirías si estuvieras en la situación de tu cliente. Debes lograr que sea genuino, no de manera fingida.

**Interpreta el lenguaje no verbal:** Se trata de leer entre líneas, para intentar identificar los verdaderos sentimientos de los demás, igual te parece difícil, pero es cuestión de práctica.

**Mejora tu optimismo:** Cuando le quitamos importancia a las cosas, tendemos a ver la vida de otro modo y eso lo transmitimos. El optimismo produce mayores oportunidades en las ventas y en todos los ámbitos de la vida.

Mejorar tu Inteligencia Emocional no garantiza el éxito, pero con seguridad las personas que la desarrollan acceden a más oportunidades y mejoran su vida en muchos aspectos, ya que facilita la resolución de conflictos, la relación con otras personas y la interacción en todos los ámbitos de la vida, no sólo el laboral.