



APRENDER CON SOPORTES · RUTA FORMATIVA

Del papel a la pantalla

Las TIC como herramienta para emprender

Autores

Valentina García Ospina · Juanita Hernández Rodríguez · Gabriela Gamboa Quintero · Dayan Marie Fernández Marín

Esta cartilla hace parte de Aprender con Soportes. La colección integra contenidos conceptuales, herramientas prácticas, actividades y ejercicios de aplicación para fortalecer capacidades de las personas emprendedoras.

Contenido

Índice

- 2. Presentación 2
- 3. ¿Para qué sirve esta cartilla? 2
- 4. Objetivos de aprendizaje 3
- 5. Antes de comenzar: autodiagnóstico 3
- 6. Una situación real 4
- 7. Comprendamos el problema 5
- 8. Referentes académicos 7
- 9. Conceptos clave 10
- 10. ¿Cómo se presenta en un emprendimiento? 11
- 11. Señales para reconocerlo 13
- 12. Mitos y realidades 14
- 13. Herramientas prácticas 15

Herramienta 2: Crea una publicación para tus redes sociales con Canva 16

Herramienta 3: Organiza tus clientes y pedidos con WhatsApp Business 16

Herramienta 4: Facilita tus ventas con pagos digitales 17

- 14. Radiografía de tu emprendimiento (Actividad práctica 1) 18
- 15. “Misión Consultor” (Actividad práctica 2) 20
- 16. Mi Primera Publicación Digital (Actividad práctica 3) 21
- 17. Toma una decisión 23
- 18. Construye tu herramienta 25
- 19. Plan de acción 26
- 20. Después de trabajar la cartilla 27
- 21. ¿Qué aprendí? 28
- 22. Mi cambio esperado (Teoría del Cambio) 29
- 23. Para seguir aprendiendo 31
- 24. Referencias 32

2. Presentación

Hoy en día, la tecnología se ha convertido en una herramienta muy útil e importante para el crecimiento de cualquier emprendimiento. Para comprender mejor las posibilidades que le puede ofrecer a tu emprendimiento, primero es importante que conozcas un término clave: las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Estas son herramientas que te permiten registrar, almacenar, buscar, procesar, transmitir y difundir información de manera electrónica (UNESCO-UNEVOC, s. f.).

Como emprendedor, aprender a utilizar estas herramientas es importante porque pueden ayudarte a dar a conocer tu negocio, llegar a más clientes, comunicarte con ellos, vender tus productos o servicios, recibir pagos digitales y organizar mejor tu emprendimiento. Muchos emprendedores pueden enfrentar dificultades inicialmente para aprender a usarlas o acceder a ellas debido a la falta de recursos, capacitación, o incluso prejuicios, lo que puede limitar sus oportunidades de crecimiento. La mejor noticia es que ¡No necesitas ser un experto en tecnología! Acá te contamos porqué...

3. ¿Para qué sirve esta cartilla?

Las TIC pueden convertirse en un gran aliado para hacer crecer y posicionar tu emprendimiento, al hacerlo más visible, organizado, accesible y competitivo en el mercado (Yanza Chávez et al., 2022). La clave está en encontrar la herramienta adecuada que facilite aquello que hoy te quita tiempo, dinero, o clientes (Orozco Carrillo & Haro Ávalos, 2025).

¿Quieres que más personas conozcan tu emprendimiento?, ¿Sientes que pierdes tiempo en tareas repetitivas?, ¿Te gustaría hacer publicidad a bajo costo o brindar más opciones de pago a tus clientes? Si la respuesta es sí, entonces esta cartilla es para ti. Aquí descubrirás qué herramientas existen, para qué sirven y en qué situaciones pueden ser útiles para que impulses tu emprendimiento de forma sencilla.

4. Objetivos de aprendizaje

Objetivo General

Fortalecer las competencias digitales de los emprendedores mediante el uso práctico de herramientas tecnológicas y de inteligencia artificial, con el fin de mejorar la gestión, visibilidad y productividad de sus negocios

Resultados de aprendizaje

- Crear o mejorar perfiles comerciales en Instagram, TikTok y WhatsApp Business con apoyo de la inteligencia artificial
- Utilizar la inteligencia artificial para agilizar tareas rutinarias del emprendimiento.
- Diseñar planificadores que permitan organizar y simplificar las actividades laborales.
- Implementar pagos digitales, como Nequi y las llaves Bre-B, para ampliar opciones de pago y no depender únicamente del efectivo

5. Antes de comenzar: autodiagnóstico

A continuación, encontrarás algunas preguntas que te permitirán identificar qué tanto conoces las redes sociales Instagram y TikTok, así como los pagos en línea o el uso de Whatsapp. No hay respuestas correctas o incorrectas; estas preguntas te permitirán conocerte mejor.

1. ¿Tienes una cuenta de Instagram para tu emprendimiento? ☐ Sí ☐ No
2. ¿Has utilizado Instagram para mostrar tus productos o servicios? ☐ Sí ☐ No
3. ¿Has utilizado TikTok para promocionar tus productos o servicios? ☐ Sí ☐ No
4. Del 1 al 10, ¿qué tan fácil te parece publicar contenido en redes sociales? 1 = Muy difícil 10 = Muy fácil
5. Del 1 al 10, ¿qué tanto conoces sobre los pagos en línea? 1 = Nada | 10 = Mucho
6. ¿Ofreces pagos en línea a tus clientes? ☐ Sí ☐ No
7. ¿Tus clientes pueden encontrar fácilmente información sobre tus productos o servicios en tus redes sociales? ☐ Sí ☐ No
8. Del 1 al 10, ¿qué tanto te gustaría aprender a utilizar mejor las redes sociales para tu emprendimiento? 1 = Nada 10 = Mucho
9. ¿Has utilizado las redes sociales para recibir pedidos de tus clientes? ☐ Sí ☐ No
10. ¿Utilizas WhatsApp para comunicarte con tus clientes? ☐ Sí ☐ No

6. Una situación real

Una historia para reflexionar: El sueño de María

María tiene un pequeño emprendimiento de arepas. Cada mañana prepara sus productos y sale con su carrito a venderlos en el barrio. Aunque sus arepas son deliciosas y algunos clientes ya la conocen, sus ventas no son suficientes y algunos días regresa a casa con parte de sus productos sin vender. María sueña con tener algún día su propio puesto, aumentar sus ingresos y lograr una mayor estabilidad económica. Sin embargo, no sabe cuánto gana realmente, cuánto gasta ni cuáles son los productos que más le compran.

Además, muchas personas quieren comprarle, pero no llevan efectivo y ella no cuenta con medios de pago electrónicos, por lo que pierde algunas ventas. También le cuesta dar a conocer su negocio. Tiene poco acceso a internet y no sabe cómo utilizar las redes sociales o WhatsApp para promocionar sus arepas y llegar a nuevos clientes. En casa, María vive una situación de maltrato por parte de su esposo y depende económicamente de él. Aunque desea dejar esa relación, siente que todavía no tiene los recursos necesarios para hacerlo. Por eso, para María, hacer crecer su emprendimiento significa mucho más que vender arepas: significa construir una mayor independencia económica y tener la posibilidad de decidir sobre su propia vida.

María descubre que puede usar redes sociales y WhatsApp para promocionar sus productos, pagos electrónicos para facilitar las compras de sus clientes y herramientas digitales para registrar sus ventas, controlar sus gastos y organizar mejor sus pedidos. También aprende que puede apoyarse en la inteligencia artificial para crear ideas de publicaciones, promociones y contenido para su negocio. Con el tiempo, María comienza a llegar a más personas, recibe nuevos pedidos y organiza mejor sus ingresos y gastos. Su negocio empieza a crecer y su sueño de tener un puesto propio se acerca cada vez más.

La historia de María nos muestra que aprender a utilizar las TIC puede abrir nuevas oportunidades para un emprendimiento. No se trata de ser un experto en tecnología, sino de aprender a utilizar herramientas que pueden ayudarte a llegar a más clientes, facilitar tus ventas, organizar mejor tu negocio y aumentar tus oportunidades de crecimiento.

¿Qué podría cambiar en tu emprendimiento si comenzaras a aprovechar las herramientas digitales que tienes a tu alcance?

7. Comprendamos el problema

En la actualidad, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son consideradas como una herramienta valiosa para el desarrollo y fortalecimiento de los emprendimientos, porque permite ampliar la visibilidad de los negocios, mejora la comunicación con los clientes, facilita el proceso administrativo y el acceso a nuevos canales de comercialización y pago. Sin embargo, a pesar de que estas sean accesibles a todo público, es importante que las personas emprendedoras cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para identificar cuáles son más viables a las necesidades de su negocio y poder aprovecharlos. Es por esto por lo que uno de los principales problemas que enfrentan algunos emprendedores es la falta de habilidades para incorporar las TIC dentro de sus actividades cotidianas, limitando así sus posibilidades de crecimiento, organización y posicionamiento en el mercado.

La brecha no se encuentra únicamente en el acceso a la tecnología, sino también en la capacidad para utilizarla estratégicamente. Contar con un teléfono inteligente, acceso a internet o con una cuenta en redes sociales no garantiza que una persona esté aprovechando estos recursos para fortalecer su emprendimiento. Por eso es necesario desarrollar competencias que permitan seleccionar, aprender y aplicar herramientas digitales de acuerdo con objetivos concretos.

A esta situación se añade una segunda problemática relacionada con el papel de las instituciones y organizaciones que trabajan con personas emprendedoras. Aunque existen diferentes programas de apoyo al emprendimiento con capacitaciones, asesorías o espacios de formación, en muchos casos el acompañamiento relacionado con las TIC puede presentarse de manera general, teórica o desvinculada de las necesidades concretas de los emprendedores, o inclusive no cuentan con ese acompañamiento.

Por esta razón, las instituciones que acompañan procesos de emprendimiento tienen un papel fundamental para lograr reducir esta brecha. Es necesario generar procesos de formación que permitan desarrollar habilidades aplicables a las necesidades reales de cada negocio. Esto implica reconocer que los emprendedores presentan diferentes niveles de conocimiento tecnológico y que, por lo tanto, requieren estrategias de acompañamiento accesibles, prácticas y progresivas.

Por lo anterior, surge la necesidad de generar estrategias de orientación y acompañamiento que acerquen las TIC a las personas emprendedoras desde un enfoque práctico y comprensible. Más que presentar un listado de herramientas digitales, resulta necesario facilitar el reconocimiento de las necesidades específicas de cada emprendimiento y mostrar cómo determinadas tecnologías pueden responder a problemas concretos, como la falta de visibilidad, la dificultad para organizar tareas, la comunicación limitada con los clientes o la ausencia de alternativas de pago. De este modo, fortalecer las habilidades digitales y mejorar la forma en que las instituciones promueven su aplicación puede contribuir a que la tecnología deje de ser percibida como un recurso complejo o distante y se convierta en un aliado accesible para el desarrollo y sostenibilidad de sus negocios.

8. Referentes académicos

La problemática de la falta de habilidades digitales en personas emprendedoras puede comprenderse desde diferentes referentes teóricos y empíricos que permiten reconocer que existe una brecha entre el acceso de las tecnologías y su utilización efectiva. Esta situación adquiere especial importancia cuando se considera que los pequeños negocios suelen disponer de menos recursos y capacidades para asumir procesos de transformación digital en comparación con organizaciones de mayor tamaño.

Uno de los principales referentes para comprender la problemática es el Marco Europeo de Competencia Digital para los Ciudadanos (DigComp 2.2), desarrollado por Vuorikari et al. (2022). Este marco plantea que la competencia digital no consiste únicamente en saber utilizar dispositivos tecnológicos, sino que comprende una combinación de conocimientos, habilidades y actitudes. Además, Vuorikari et al. (2022) resalta la forma en como DigComp organiza estas competencias en áreas tales como: la alfabetización informacional y de datos, la comunicación y colaboración, la creación de contenido digital, la seguridad y la resolución de problemas. Este planteamiento resulta relevante para el caso de los emprendimientos, puesto que permite comprender que disponer de un celular, tener acceso a internet o contar con una cuenta en una red social no significa necesariamente poseer las competencias necesarias para aprovechar estos recursos. Un emprendedor puede tener acceso a una plataforma de publicidad digital, pero presenta dificultades para crear contenido, identificar a su público, gestionar la comunicación con los clientes o evaluar los resultados obtenidos.

Esta perspectiva se encuentra respaldada por evidencia relacionada específicamente con las pequeñas y medianas empresas. La organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2021) señala que, a pesar de los beneficios potenciales de la digitalización, las pequeñas empresas siguen rezagadas en la transformación digital, situación relacionada con factores como la falta de recursos internos, el desconocimiento y las brechas de habilidades digitales. La organización identifica, además, que entre las barreras para la adopción digital se encuentran “una falta de cultura de datos y conciencia digital” y las “brechas de competencias internas” (OECD, 2021). Esta evidencia permite reconocer que las dificultades para incorporar las TIC no constituyen únicamente una situación individual de los emprendedores, sino que hacen parte de un fenómeno más amplio relacionado con las condiciones y capacidades disponibles dentro de los pequeños negocios.

También resulta pertinente considerar el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) desarrollado por Davis (1989). Este modelo busca explicar los factores que influyen en la decisión de una persona de aceptar y utilizar una determinada tecnología. Según el autor los elementos centrales, la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida, son consideradas “determinantes fundamentales de la aceptación del usuario” (Davis, 1989). La utilidad percibida hace referencia al grado en que una persona considera que una tecnología puede mejorar su desempeño, mientras que la facilidad de uso se relaciona con el grado en que considera que utilizarla no implica un esfuerzo excesivo. Además, la investigación desarrollada por Davis (1989) encontró una relación significativa entre estas percepciones y el uso de los sistemas tecnológicos. Es decir, un emprendedor puede conocer la existencia de una plataforma, pero si no comprende cómo esta tecnología puede solucionar una necesidad concreta de su negocio, puede no percibir su utilidad.

La importancia de facilitar esta transición entre conocimiento y aplicación también puede comprenderse desde el marco Tecnología-Organización-Entorno (TOE) propuesto por Tornatzky y Fleischer (1990). Según Tornatzky y Fleischer (1990) el modelo plantea que la adopción de innovaciones tecnológicas se encuentra influenciada por factores relacionados con las características de la tecnología, las condiciones internas de la organización y el entorno en el que esta se desarrolla. Desde esta perspectiva, la incorporación de una tecnología no puede explicarse únicamente a partir de las características del usuario o de la herramienta, puesto que existen condiciones organizacionales y ambientales que pueden facilitar o dificultar su adopción. En el caso de los emprendimientos, esto permite ampliar la mirada sobre la problemática: las habilidades digitales de los emprendedores son importantes, pero también lo son los recursos, las oportunidades de capacitación, el acompañamiento y las condiciones proporcionadas por las instituciones que trabajan con ellos.

En conjunto, los diferentes revisados permiten comprender la problemática desde diferentes niveles. El modelo DigComp permite identificar las competencias necesarias para que las personas puedan utilizar las tecnologías de manera efectiva, el Modelo de Aceptación Tecnológico explica cómo la percepción de utilidad y facilidad puede influir en la decisión de utilizar una herramienta, y el marco de Tecnología-Organización-Entorno permite reconocer que la adopción tecnológica también depende de condiciones organizacionales y ambientales. Además, la evidencia de la OCDE demuestra que las pequeñas empresas enfrentan dificultades concretas relacionadas con las brechas de habilidades, la falta de conocimiento y los recursos necesarios para avanzar en su transformación digital.

9. Conceptos clave

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Son herramientas que permiten cerrar, guardar, compartir y manejar información de manera digital. Para tu emprendimiento, pueden ayudarte a comunicarte con tus clientes, promocionar tus productos, organizar tu negocio y facilitar tus ventas (UNESCO-UNEVOC, s. f.).

Inteligencia Artificial (IA)

Es una herramienta tecnológica que puede ayudarte a realizar tareas a partir de instrucciones que tú le das. En tu emprendimiento puedes utilizarla como un apoyo para generar ideas, crear textos, diseñar contenido, resolver dudas y ahorrar tiempo en algunas tareas (UNESCO, s. f.).

Presencia digital

La presencia digital es la forma en que tu emprendimiento se muestra y puede ser encontrado en internet. Tener una buena presencia digital puede ayudarte a dar a conocer tu negocio, mostrar tus productos y llegar a nuevos clientes a través de herramientas como Instagram, TikTok o WhatsApp (OECD, 2021).

Pagos digitales

Son formas de realizar y recibir pagos mediante herramientas y medios electrónicos, sin necesidad de utilizar dinero en efectivo. Ofrecer opciones de pago digital puede facilitar las compras de tus clientes y permitir que más personas puedan adquirir tus productos o servicios (World Bank, s. f.).

Gestión digital

Consiste en utilizar herramientas tecnológicas para organizar y manejar diferentes actividades de tu emprendimiento, como los pedidos, las ventas, los gastos, los clientes y las tareas. Esto puede ayudarte a aprovechar mejor tu tiempo, organizar tu negocio y tomar decisiones con más información (OECD, 2021).

Identidad de marca

Es la forma en que tu emprendimiento se presenta y busca ser reconocido por sus clientes. Incluye elementos como el nombre, logo, colores, eslogan y la manera en que comunicas lo que hace diferente a tu negocio (American Marketing Association, s. f.).

10. ¿Cómo se presenta en un emprendimiento?

Las TIC y la inteligencia artificial puede estar presente de diferentes maneras en tu emprendimiento. No necesitas tener un negocio grande para poder utilizarlas, pueden ayudarte en actividades como atender clientes, promocionar tus productos, organizar pedidos, recibir pagos y administrar tu negocio.

Estos son algunos ejemplos que pueden parecerse a situaciones que vives en tu emprendimiento:

1. Cuando quieres llegar a más clientes

Situación: Ana tiene un emprendimiento de postres. Sus clientes conocen sus productos, pero quiere que más personas sepan que existe su negocio. Decide crear una cuenta para su emprendimiento en Instagram y TikTok, donde publica fotografías y videos de sus productos.

Con ayuda de herramientas como Canva puede mejorar sus publicaciones y, si no sabe qué escribir, puede utilizar inteligencia artificial para generar ideas de textos, promociones o descripciones.

Así, puede aumentar la visibilidad de su emprendimiento, mostrar sus productos a nuevas personas y facilitar que posibles clientes se comuniquen con ella.

1. Atender a tus clientes puede tomar mucho tiempo

Situación: Carlos vende productos artesanales y recibe constantemente las mismas preguntas por WhatsApp: “¿Cuánto cuesta?”, “¿Qué productos tienes?”, “¿Dónde entregas?” y “¿Cómo puedo hacer un pedido?”. Responderlas una por una le ocupa gran parte de su tiempo.

Carlos puede utilizar WhatsApp Business para crear un catálogo y configurar respuestas rápidas con información que sus clientes preguntan frecuentemente.

Así, puede responder de manera más organizada y rápida, ahorrar tiempo y dedicarlo a otras actividades de su emprendimiento.

1. Perder una venta porque él o la cliente no tiene efectivo

Situación: Sofía tiene un puesto de comidas y normalmente recibe pagos en efectivo. Un día, varios clientes quieren comprarle, pero no tienen dinero en efectivo. Como Sofía no cuenta con una opción de pago digital, algunas de esas ventas se pierden.

Al incorporar medios de pago digital, como Nequi o Daviplata, sus clientes pueden pagar desde su celular sin necesidad de llevar efectivo.

Así, puede ofrecer más alternativas de pago, facilitar la compra y reducir las oportunidades de venta que pierde por no aceptar pagos electrónicos.

Recuerda

Las TIC y la inteligencia artificial no reemplazan lo que sabes hacer ni la experiencia que tienes como emprendedor. Son herramientas que puedes aprender a utilizar para hacer algunas tareas más fáciles, ahorrar tiempo, llegar a más clientes y organizar mejor tu negocio.

11. Señales para reconocerlo

A continuación, encontrarás una lista de chequeo que te permitirán reconocer si es relevante para tu actividad emprendedora el tema que está abordando la cartilla.

Marca ✓ en las situaciones que se presentan en tu emprendimiento:

1. ☐ Quiero que más personas conozcan mi emprendimiento.
2. ☐ Quiero conseguir nuevos clientes.
3. ☐ Quiero promocionar mi emprendimiento sin gastar mucho dinero.
4. ☐ Quiero aprender a utilizar mejor Instagram y TikTok para mi emprendimiento.
5. ☐ Quiero que mis clientes puedan encontrar fácilmente información sobre mis productos o servicios.
6. ☐ Quiero recibir pedidos por internet.
7. ☐ Quiero ofrecer más opciones de pago a mis clientes.
8. ☐ Quiero encontrar nuevas formas de promocionar mi negocio.
9. ☐ Quiero aprovechar mejor las herramientas que ofrecen las redes sociales.
10. ☐ Quiero que mi emprendimiento sea más visible.

12. Mitos y realidades

Mito 1: “Para usar las TIC necesito ser experto en tecnología.”

Realidad: No necesitas ser un experto para comenzar. Muchas herramientas digitales están diseñadas para ser utilizadas de manera sencilla y pueden aprenderse poco a poco. La falta de habilidades digitales es uno de los obstáculos que enfrentan los pequeños negocios, por lo que aprender y recibir orientación puede hacer más fácil su incorporación al emprendimiento (OECD, 2021).

Mito 2: “Las redes sociales solo sirven para publicar fotos.”

Realidad: Las redes sociales también pueden ayudarte a mostrar tus productos, comunicarte con clientes, recibir opiniones y aumentar la visibilidad de tu negocio. La OECD señala que las redes sociales pueden contribuir a ampliar la base de clientes y el alcance de las pequeñas empresas (OECD, 2021).

Mito 3: “La inteligencia artificial me puede reemplazar.”

Realidad: La IA puede ser una herramienta de apoyo para generar ideas, crear textos, organizar información o agilizar algunas tareas, pero tú sigues teniendo el control y debes revisar lo que genera. La UNESCO recomienda un uso de la IA centrado en las personas, responsable y consciente de aspectos como la privacidad y la seguridad (UNESCO, 2023).

Mito 4: “La tecnología solo sirve para conseguir más clientes.”

Realidad: Las herramientas digitales también pueden ayudarte dentro de tu negocio. Puedes utilizarlas para organizar pedidos, registrar ventas y gastos, gestionar información y ahorrar tiempo en tareas repetitivas. La digitalización puede aplicarse a diferentes áreas de un emprendimiento, no solamente al marketing (OECD, 2021).

13. Herramientas prácticas

Herramienta 1: Usar la inteligencia artificial para crear contenido

La inteligencia artificial puede ayudarte a generar ideas y textos para comunicar lo que haces. Para obtener mejores resultados, es importante darle instrucciones claras, específicas y con suficiente contexto. También puedes revisar y cambiar la respuesta hasta obtener un resultado que se adapte a tu negocio. (OpenAI, s. f.).

¿Cómo hacerlo?

Paso 1. Ingresa a una herramienta de inteligencia artificial, como Chat GPT.

Paso 2. Cuéntale qué tipo de emprendimiento tienes. Por ejemplo: “Tengo un emprendimiento de arepas artesanales. Vendo arepas de queso, pollo y carne en mi barrio.”

Paso 3. Explícale qué necesitas. Por ejemplo:

“Ayúdame a crear 3 ideas de publicaciones para Instagram que sean llamativas y sencillas. Quiero atraer nuevos clientes.”

Paso 4. Revisa las ideas que te dé la IA. Puedes pedirle que cambie el tono, haga el mensaje más corto o proponga nuevas opciones.

Paso 5. Recuerda que la IA es un apoyo, no reemplaza tus decisiones. Revisa siempre la información y asegúrate de que lo que publique represente realmente a tu negocio.

Herramienta 2: Crea una publicación para tus redes sociales con Canva

Una buena foto o diseño puede ayudarte a mostrar tus productos de una manera más atractiva. Puedes utilizar herramientas de diseño como Canva para crear publicaciones que mantengan los elementos de identidad de tu emprendimiento.

¿Cómo hacerlo?

Paso 1. Ingresa a Canva, puedes registrarte con tu correo electrónico y busca una plantilla para “publicación de Instagram”.

Paso 2. Elige una plantilla que se adapte a tu negocio.

Paso 3. Agrega una fotografía de tu producto.

Paso 4. Incluye información importante: nombre del producto, precio, cómo realizar el pedido y los medios de pago disponibles.

Paso 5. Mantén los colores, logo y estilo que definiste para tu emprendimiento.

Paso 6. Antes de publicar, revisa que la información sea clara y que los datos de contacto estén correctos.

Herramienta 3: Organiza tus clientes y pedidos con WhatsApp Business

Si recibes muchos mensajes, WhatsApp Business puede ayudarte a organizar mejor la comunicación con tus clientes. Puedes utilizar un catálogo para mostrar tus productos y herramientas de respuesta para facilitar la atención.

¿Cómo hacerlo?

Paso 1. Descarga WhatsApp Business y crea el perfil de tu emprendimiento.

Paso 2. Completa la información básica: nombre del negocio, descripción, horario y datos de contacto.

Paso 3. Crea un catálogo con tus productos. Agrega una fotografía, nombre, descripción y precio.

Paso 4. Organiza las conversaciones y pedidos para evitar que se te olviden.

Paso 5. Prepara respuestas para las preguntas que tus clientes hacen con mayor frecuencia, como precios, horarios, ubicación o formas de pago.

Herramienta 4: Facilita tus ventas con pagos digitales

Aceptar pagos digitales puede ser útil para aquellos clientes que quieren comprar tus productos, pero no llevan efectivo. Puedes incorporar otras formas como billeteras digitales o códigos QR, según las opciones disponibles para tu negocio.

¿Cómo hacerlo?

Paso 1. Elige el medio de pago digital que quieras ofrecer. (Nequi, Daviplata...)

Paso 2. Configura tu cuenta siguiendo las indicaciones de la plataforma.

Paso 3. Si la plataforma ofrece un código QR, guárdalo o imprímelo para tenerlo disponible en tu puesto o negocio.

Paso 4. Informa a tus clientes que ahora cuentas con esta opción.

Paso 5. Cuando recibas un pago, verifica que la transacción se haya realizado correctamente antes de entregar el producto.

14. Radiografía de tu emprendimiento (Actividad práctica 1)

Antes de descargar aplicaciones o elegir cualquier herramienta, tómate un tiempo para mirar a tu negocio y a ti mismo de cerca por medio de estas reflexiones:

1. **Lo que vivo:** La tecnología no solo ahorra tiempo, sino que cuida de tu bienestar. Piensa en tres tareas manuales o repetitivas que más te agotan en el día:

1. _____ (Ej: responder mensajes)
2. _____
3. _____

Reflexión: *¿Cuál de estas tareas crees que podría agilizarse usando tecnología?*

1. **Cómo lo vivo:** ¿Cómo reaccionas ante una herramienta digital nueva?

- **Exploración:** Pruebo sin miedo o veo tutoriales
- **Cautela:** Uso lo básico, prefiero ir sobre seguro.
- **Postergación:** Siento que me quitará tiempo aprender a usarla.

1. **Lo que quiero proyectar:** Tu marca es la cara visible de tu esfuerzo diario.

¿Cómo sueñas que perciban tu marca en los medios digitales?

- **Identidad de marca:**

Escribe 3 emociones o valores que quieres inspirar en tus clientes

Reflexión: *¿Mi logo y mi lema ("eslogan") reflejan estos valores?*

- **Factor diferencial:** hazte las siguientes preguntas...
- ¿Qué hace que mi emprendimiento sea diferente?
- ¿Qué quiero transmitir o aportar con mi emprendimiento?
- ¿Por qué es especial para mí?

Recomendación (tip):

Si te cuesta definir los valores, objetivos, o logo de tu marca, puedes copiar y pegar en una IA gratuita como Chat GPT o Gemini el siguiente prompt:

"Actúa como un experto en branding para emprendimientos pequeños y ayúdame a definir la identidad visual y comercial de mi negocio de [ej. postres artesanales] llamado [Nombre de tu negocio]: propón una paleta de colores, 3 ideas sencillas y minimalistas para diseñar mi logo en Canva, y 3 opciones de eslogan cortos y pegadizos para conectar con mis clientes de acuerdo con mis valores [escribe los valores que identificaste previamente]."

Actividad práctica:

Para acompañar el proceso creativo de definir la identidad visual de tu empresa, en Canva u otra aplicación de tu preferencia, crea un 'Vision Board'. Un Vision Board es una representación visual de los objetivos e inspiraciones de una empresa a través de imágenes, o frases (Coma, 2026). Acá puedes observar algunos ejemplos:

Plantillas de Canva

[Ver todo](#)

15. “Misión Consultor” (Actividad práctica 2)

Doña Sofía tiene un puesto de tamales. Le va bien, pero anota sus pedidos en cuadernos que pierde, responde mensajes hasta muy tarde en la noche cuando le da tiempo de descansar, solo recibe efectivo y no usa redes sociales activamente, tu trabajo será identificar cómo las TIC pueden ayudarle a optimizar su tiempo e impulsar su emprendimiento

1. Identificar sus necesidades:

Une con una línea cada problema de Sofía con la herramienta digital adecuada.

Problema	Solución TIC
Pierde pedidos en cuadernos o los olvida.	Catálogo digital y respuestas rápidas por WhatsApp
Pierde ventas por cobrar solo en efectivo.	Plantillas de diseño simple (ej. Canva) para publicaciones
Tarda horas respondiendo las mismas dudas.	Código QR y pagos móviles (Nequi/ Daviplata)

Sus fotos no reflejan la calidad de su producto.

Registro en plantilla digital o libro de pedidos organizado

1. **Categorizar necesidades:** Sofía solo tiene 1 hora libre este fin de semana para implementar su primer cambio digital. Como consultor/a, ¿por cuál de las herramientas identificadas arriba crees que debería empezar y por qué?
2. **Plan de acción:** Identifica 2 pasos concretos que debería hacer Sofía en esa hora para hacer funcionar la herramienta que elegiste.

1. _____
2. _____

16. Mi Primera Publicación Digital (Actividad práctica 3)

Tu cuenta empresarial debe ser distinta a tu cuenta personal. Aplica tu logo, eslogan, e identidad visual que definiste en la actividad pasada en una pieza para Instagram o Tik Tok.

Paso 1: Pon en tu foto de perfil tu logo, y ajusta la descripción de tu cuenta

- **Descripción:** escribe una frase corta que combine con la esencia de tu negocio y eslogan (Ej: "Arepas artesanales 100% colombianas | El sabor de la tradición")

Pon en tu descripción el link a tu cuenta de WhatsApp Business:

1. Ingresa a create.wa.link, escribe tu número de teléfono y copia el enlace generado.
2. Abre Instagram o TikTok → Ve a tu perfil y toca en Editar Perfil.
3. Busca la opción Enlaces / Sitio Web y pega ahí tu enlace de WhatsApp.

Ejemplo:



Paso 2: selecciona la imagen o video que vas a usar

Si vas a publicar una imagen en Instagram puedes usar plantillas en Canva que te permiten añadir efectos, quitar el fondo, o poner texto. En cambio, si vas a publicar un video en Tik Tok puedes usar Cap Cut para editarlo a partir de plantillas existentes.

Paso 3: Diseña el 'Caption' o descripción de tu publicación

Puedes apoyarte con alguna IA como Chat GPT para redactar el mensaje que quieres que acompañe tu publicación. Puedes usar el siguiente prompt: "Genera un texto llamativo para la descripción (caption) que incluya mi eslogan '[Escribe tu eslogan]' y una llamada a la acción invitando a escribirme por WhatsApp en el enlace de la descripción"

Ejemplo:



Paso 4: Publicar.

Ten en cuenta estos tips para que tus publicaciones queden mejor y tengan un mayor alcance:

- Usa de 3 a 5 hashtags de tu nicho (ej. #postresartesanales #reposteriabogota)
- Usa audios o canciones en tendencia
- Es muy importante el 'Hook' o gancho de tu video, es decir, los primeros 3 segundos deben llamar la atención para que la persona decida seguir viéndolo. Para eso usa textos llamativos o preguntas (Ej: "¿ya probaste las mejores arepas de Bogotá?")
- ¡Se constante! Publica de 3 a 4 veces por semana

17. Toma una decisión

Las herramientas digitales pueden facilitar la gestión de un emprendimiento, pero su uso también implica tomar decisiones. Analiza los siguientes casos y elige la alternativa que consideres más adecuada apoyándote de las preguntas de análisis.

Dilema 1: ¿Aceptar pagos digitales o continuar solo con efectivo?

María pierde algunas ventas porque varios clientes no llevan efectivo. Está pensando en abrir una cuenta en Nequi, pero teme equivocarse, ser víctima de una estafa o mezclar el dinero personal con el del negocio.

Alternativas:

1. Continuar recibiendo únicamente efectivo para evitar riesgos
2. Aceptar pagos digitales sin llevar ningún registro
3. Incorporar pagos digitales, verificar cada transacción y llevar un registro separado de los ingresos del emprendimiento

Pregunta de análisis

- ¿Qué beneficios y riesgos tiene cada alternativa?
- ¿Cuál ayudaría más al crecimiento y control financiero del negocio?
- ¿Qué medidas podría tomar María para utilizar los pagos digitales de manera segura?

Dilema 2: ¿Publicar más contenido o proteger el bienestar personal?

Carlos quiere aumentar la visibilidad de su emprendimiento. Le han recomendado publicar en redes sociales varias veces por semana y responder rápidamente los mensajes, pero hacerlo le quita tiempo de descanso y atención a su familia.

Alternativas:

1. Permanecer conectado todo el día para no perder clientes
2. Dejar de utilizar redes sociales para evitar el cansancio
3. Elaborar un calendario de publicaciones, establecer horarios de atención y configurar respuestas rápidas en WhatsApp Business

Preguntas de análisis:

¿Cómo puede Carlos aprovechar las redes sociales sin afectar su bienestar?

¿Qué alternativa permite equilibrar mejor el trabajo y la vida personal?

¿Qué tareas podría organizar o automatizar?

Dilema 3: ¿Confiar completamente en la inteligencia artificial?

Sofía utiliza inteligencia artificial para crear una publicación. La herramienta incluye información exagerada sobre la calidad de sus productos y una promoción que ella no puede cumplir. El texto es llamativo y podría atraer nuevos clientes.

Alternativas:

1. Publicarlo sin cambios porque fue creado por una herramienta tecnológica
2. Dejar de utilizar inteligencia artificial
3. Revisar y corregir el contenido antes de publicarlo, asegurándose de que sea verdadero y represente su negocio

Preguntas de análisis:

¿Quién es responsable de la información publicada?

¿Qué consecuencias podría tener una promesa engañosa?

¿Cómo puede utilizarse la inteligencia artificial como apoyo sin perder la autenticidad y el control del emprendimiento?

18. Construye tu herramienta

Hasta ahora has conocido diferentes herramientas digitales que pueden ayudarte a promocionar tu emprendimiento, atender a tus clientes, organizar tus pedidos, recibir pagos, y crear contenido. Pero, conocer las herramientas no es suficiente, la verdadera utilidad está en convertirlas en acciones que puedas realizar en tu día a día.

Por eso, el objetivo de este apartado será que diseñes un Planeador Digital. Una herramienta sencilla que te permita hacer seguimiento de las herramientas que conociste anteriormente. La idea consiste en que semanalmente registres qué herramienta usaste, para qué, qué días, y si fue útil o no.

Herramienta	¿Para qué la utilicé?	L	M	M	J	V	S	D	¿Me fue útil?
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ Sí ☐ No
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ Sí ☐ No
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ Sí ☐ No
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ Sí ☐ No

Semanalmente puedes elegir una o dos herramientas y asignarles un color a cada una. Esto te permitirá identificar si realmente están siendo efectivas para tu emprendimiento, documentar tu progreso y ser más constante. A continuación encontrarás un ejemplo:

Herramienta	¿Para qué la utilicé?	L	M	M	J	V	S	D	¿Me fue útil?
WhatsApp Business	Organizar respuestas para clientes								☐ Sí ☐ No
Canva	Crear una publicación								☐ Sí ☐ No

19. Plan de acción

Durante los próximos 30 días, cada emprendedor utilizará el planeador “Mi semana en números” para reconocer cuánto dinero entra, cuanto sale y cuál es la utilidad real de su negocio. Se registrará diariamente las ventas recibidas tanto en efectivo como por medios digitales, los gastos propios del emprendimiento y los retiros destinados a necesidades personales; al finalizar cada semana sumará los valores, calcula la utilidad e identificará el producto más vendido, el gasto que puede reducir y una decisión de mejora.

El registro se realizará todos los días durante 10 minutos, preferiblemente al cerrar la jornada, y el cierre financiero se hará una vez por semana durante cuatro semanas consecutivas. La información se tomará de recibos, facturas, mensajes de pedidos, movimientos de Nequi, Daviplata, o Bre-B y notas de venta; cada valor se escribirá en la columna correspondiente y se conservará una evidencia para evitar depender únicamente de la memoria.

El emprendedor será responsable del registro y contará con el acompañamiento del facilitador durante el primer diligenciamiento y en la revisión semanal; si otra persona participa en las ventas o compras del negocio, también deberá entregarle los datos y soportes del día. Cada semana comprobará cuantos días completa el planeador, revisará que los totales coinciden con el efectivo y los movimientos digitales, y comparar la utilidad de una semana con la siguiente. El avance se considerará satisfactorio si completa por lo menos seis de los siete días, conserva las evidencias y toma una decisión financiera basada en los resultados.

20. Después de trabajar la cartilla

A continuación, encontrarás unas preguntas de verificación final que te permitirán identificar las herramientas digitales que lograste conocer y comprender a lo largo de esta cartilla.

1. ¿Comprendes cómo utilizar la Inteligencia Artificial (IA) para generar ideas o crear textos para tu emprendimiento? ☐ Sí ☐ No
2. ¿Reconoces cómo crear publicaciones para tus redes sociales utilizando plantillas de diseño en Canva? ☐ Sí ☐ No
3. Del 1 al 10, ¿qué tan fácil te parece utilizar las redes sociales para promocionar tus productos o servicios tras leer la cartilla? 1 = Muy difícil 10 = Muy fácil
4. ¿Conoces las funciones de WhatsApp Business, como el catálogo o las respuestas rápidas, para atender a tus clientes? ☐ Sí ☐ No
5. ¿Identificas cómo ofrecer pagos en línea y medios digitales (Nequi, Daviplata o código QR) a tus clientes? ☐ Sí ☐ No
6. Del 1 al 10, ¿qué tanto conoces ahora sobre los pagos en línea? 1 = Nada 10 = Mucho
7. ¿Sabes cómo generar un enlace directo a tu WhatsApp usando Create.wa.link para ponerlo en el perfil de tus redes sociales? ☐ Sí ☐ No
8. Del 1 al 10, ¿qué tan preparado te sientes para publicar contenido en las redes sociales de tu emprendimiento? 1 = Nada preparado 10 = Muy preparado
9. ¿Comprendes cómo llevar un registro diario de tus ventas y gastos utilizando la herramienta “Mi semana en números”? ☐ Sí ☐ No

21. ¿Qué aprendí?

A lo largo de esta cartilla pudiste conocer diferentes herramientas digitales que pueden ayudarte a mejorar algunos aspectos de tu emprendimiento. Entre ellas, encontrarás herramientas para crear contenido y promocionar tus productos, comunicarte con tus clientes, facilitar los pagos y organizar las ventas y los gastos de tu negocio. Además, pudiste identificar cómo estas herramientas pueden contribuir a ahorrar tiempo, llegar a más personas y mejorar la experiencia de tus clientes, entre otras posibilidades.

A continuación, encontrarás algunas preguntas que te ayudarán a reflexionar sobre lo que aprendiste. Respóndelas con tranquilidad; no es una evaluación, sino una oportunidad para reconocer tus aprendizajes.

1. ¿Qué herramienta o tema de la cartilla consideras que comprendiste mejor? ¿Por qué?
2. ¿Qué herramienta de las presentadas no conocías y ahora sabes para qué puede servir?
3. ¿Qué herramienta consideras que podría ayudarte más en tu emprendimiento? ¿Por qué?
4. Si tuvieras que recomendar una de las herramientas de esta cartilla a otro emprendedor, ¿cuál recomendarías y por qué?
5. ¿Qué idea tenías sobre las herramientas digitales antes de realizar la cartilla y qué cambió después de trabajarla?

22. Mi cambio esperado (Teoría del Cambio)

1. Reconocimiento:

Ya estás muy cerca a terminar la cartilla, por eso, es momento de que reconozcas todo lo que has aprendido. El dibujo de abajo tiene a una persona en la mitad que te representa a ti, piensa o escribe al lado izquierdo cómo te encontrabas antes respecto al uso de las TIC para tu emprendimiento (qué ideas tenías, qué cosas hacías etc.), y en el lado derecho pon las herramientas que has aprendido y los cambios de actitudes que tuviste a partir del material.



1. Carta a mi “Yo del futuro”

Escribe una carta para “tu yo dentro de un año” contándole cómo crees que se verá tu emprendimiento con las cosas que aprendiste en esta cartilla, qué expectativas y/o metas tienes y cómo te quieres sentir, reconociendo que con esta cartilla ya diste el primer paso. Puedes hacerla digital y poner un recordatorio en tu celular para leerla un año después de que la escribas.

1. Seguimiento:

La digitalización como cualquier cambio conlleva tiempo y esfuerzo, por eso encontrarás ahora una tabla con algunas preguntas que puedes usar como guía de referencia para hacer seguimiento de tu proceso. Puedes escribirla en un cuaderno, notas de tu celular, o la forma que prefieras...

Categoría	Corto plazo (2-4 semanas)	Largo plazo (3-6 meses)
Tiempo y gestión	¿Logré reducir el tiempo dedicado a tareas repetitivas?	¿Siento que mi día a día es más organizado gracias a las herramientas?
Presencia digital	¿Creé/actualicé mi catálogo o perfil con las plantillas?	¿Mis clientes me contactan de forma más ágil (ej. link de WhatsApp)?
Finanzas digitales	¿Empecé a aceptar/usar métodos de pago digitales?	¿Siento mayor control sobre los ingresos de mi emprendimiento?
Uso de IA/Asistencia	¿Usé la IA para resolver alguna duda o crear un texto rápido?	¿Incorporé la IA como un apoyo en mi emprendimiento?

Tip: Si quieres llevar un seguimiento más detallado de tu proceso u otras cosas de tu emprendimiento, hay aplicaciones gratuitas que tienen “Habit trackers” o registros de hábitos que te ayudan a mantener de forma visual un recuento del cumplimiento de tus hábitos en tu rutina diaria. Acá te dejamos algunas recomendaciones a las que puedes acceder en su versión gratuita:

- **Loop Habit tracker** (Android): Te da gráficos detallados de tu rendimiento.
- **Habitica** (iOS y Android): maneja una dinámica de recompensas como un videojuego
- **Everyday** (iOS y Android): contiene datos científicos detrás de los hábitos y tiene recordatorios y widgets disponibles para el celular.

23. Para seguir aprendiendo

Para finalizar, encontrarás algunos recursos complementarios que te ayudarán a seguir aprendiendo y fortaleciendo tus conocimientos sobre el tema:

- **Crea una cuenta en Instagram:** <https://youtu.be/2cnjbzghWXU?si=dfwufwAGJYb0O5oC>
- **Guía para WhatsApp Business:** <https://www.youtube.com/watch?v=5b08RIvwV2M>
- **Ideas de contenido para promocionar tus productos:** https://www.tiktok.com/@jenny.gaeta/video/7147875765827144965?is_from_webapp=1&sender_device=pc
- **Ideas del primer contenido al abrir una red social:** https://www.tiktok.com/@adrianavillena/video/7620231172185951495?is_from_webapp=1&sender_device=pc
- **Herramientas de IA:** <https://youtu.be/-N2Eyuvjlro?si=eUy17D0wF5yHOhup>

24. Referencias

- American Marketing Association. (s. f.). Branding. <https://www.ama.org/topics/brand-and-branding/>
- Cedefop. (2014). *Terminology of European education and training policy: A selection of 130 key terms* (2nd ed.). Publications Office of the European Union.
- Coma, S. (12 de agosto de 2026). *Cómo hacer un vision board para alcanzar tus metas*. Asana. <https://asana.com/es/resources/vision-board>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- OpenAI. (s. f.). ¿Cómo creo un buen prompt para un modelo de IA? OpenAI Help Center. [Consultar fuente oficial de OpenAI](#)
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). The digital transformation of SMEs. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/bdb9256a-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). The digital transformation of SMEs. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/bdb9256a-en>
- Orozco Carrillo, J. P., & Haro Ávalos, J. L. (2025). Las Tecnologías de la Información y Comunicación como mecanismos para el desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador. *Tesla Revista Científica*, 5(1), e473. <https://doi.org/10.55204/trc.v5i1.e473>
- Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The processes of technological innovation*. Lexington Books.
- UNESCO. (s. f.). Artificial intelligence in education. <https://www.unesco.org/en/digital-education/artificial-intelligence>
- UNESCO. (2023). Guidance for generative AI in education and research. UNESCO. <https://doi.org/10.54675/EWZM9535>
- UNESCO-UNEVOC. (s. f.). Information and communication technology (ICT). TVETipedia Glossary. <https://connect.unevoc.unesco.org/home/TVETipedia+Glossary/lang%3De/show%3Dterm/term%3Dinformation+and+communication+technology>
- Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022). *DigComp 2.2: The digital competence framework for citizens: With new examples of knowledge, skills and attitudes*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/115376>
- World Bank. (s. f.). Overview: Digital financial services. Digital Finance Inclusion. <https://digitalfinance.worldbank.org/subtopics/overview-2>
- Yanza Chávez, W. G., Telenchano Toalombo, G. Y., & Sandoval Escobar, K. E. (2022). Los emprendimientos productivos: Las Tic como una herramienta de apoyo indispensable para su promoción y difusión. *Imaginario Social*, 5(2), 173-188. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9345285>



APRENDER CON SOPORTES · RUTA FORMATIVA

Competencias socioemocionales

Herramientas para emprender con mayor conciencia y capacidad de respuesta

Autores

Isabela Peinado Portilla · María Fernanda Rodríguez Arango · Mariana Rojas Sánchez · Manuela Tovar Ortega · Juliana Vega Pinilla

Esta cartilla hace parte de Aprender con Soportes. La colección integra contenidos conceptuales, herramientas prácticas, actividades y ejercicios de aplicación para fortalecer capacidades de las personas emprendedoras.

Tabla de contenidos

Presentación 3

¿Para qué sirve esta cartilla? 3

Objetivo de aprendizaje 4

Antes de comenzar: autodiagnóstico y señales 4

Una situación real 6

Comprendamos el problema 7

Referentes académicos 9

Conceptos clave 12

Contenido

Mitos y realidades	15
Herramientas prácticas	16
Actividad práctica 1: reflexión	18
Actividad práctica 2: caso o problema	19
Actividad práctica 3: aplicación	20
Toma una decisión	21
Construye tu herramienta	22
Plan de acción	23
Después de trabajar la cartilla: posttest	24
¿Qué aprendí?	25
Teoría del cambio: mi cambio esperado	26
Para seguir aprendiendo	27

Referencias

29

Presentación

Bienvenido a esta cartilla sobre competencias socioemocionales, diseñada para emprendedores. Emprender implica enfrentarse constantemente a decisiones, cambios, dificultades y relaciones con clientes, colaboradores, proveedores y otras personas, muchas veces en medio de presión, incertidumbre y múltiples responsabilidades.

Aunque muchos emprendedores cuentan con conocimientos técnicos y experiencia en sus áreas de trabajo, no siempre han tenido la oportunidad de desarrollar o fortalecer competencias socioemocionales como la autoconciencia, la regulación emocional, la comunicación asertiva, la empatía, la resolución de conflictos, la adaptabilidad y la resiliencia. La falta de estas habilidades puede dificultar el manejo del estrés, la toma de decisiones, el trabajo con otras personas y la capacidad para afrontar los desafíos propios del proceso emprendedor.

Por esta razón, esta cartilla busca acompañarte en el reconocimiento y fortalecimiento de tus competencias socioemocionales, ayudándote a identificar tus fortalezas y aspectos por mejorar, comprender mejor la manera en que respondes ante diferentes situaciones y conocer herramientas prácticas que puedas aplicar frente a los retos cotidianos de tu emprendimiento.

¿Para qué sirve esta cartilla?

Esta cartilla te servirá para:

- Reconocer tus competencias socioemocionales.
- Identificar fortalezas y aspectos por mejorar.
- Comprender cómo influyen las emociones en tu emprendimiento.
- Aprender estrategias para tomar decisiones de manera más consciente.
- Fortalecer tu capacidad para resolver conflictos y trabajar con otras personas.
- Conocer y poner en práctica herramientas para enfrentar la incertidumbre y los desafíos propios de emprender.

A lo largo de la cartilla podrás relacionar estas competencias con situaciones que pueden aparecer en tu negocio y encontrar formas prácticas de comenzar a fortalecerlas.

Objetivo de aprendizaje

Objetivo general

Fortalecer tus competencias socioemocionales para favorecer la toma de decisiones, la adaptación a los cambios, el trabajo en equipo y la gestión de los desafíos que surgen durante el desarrollo de tu emprendimiento.

Resultados de aprendizaje

1. Reconocer tus fortalezas y áreas de mejora en competencias socioemocionales.
2. Comprender la importancia de estas competencias dentro de tu emprendimiento.
3. Aplicar estrategias para gestionar emociones, resolver problemas y relacionarte de manera efectiva con otras personas.

Antes de comenzar: autodiagnóstico y señales

¿Cómo te identificas en las siguientes situaciones? Marca una opción:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = Algunas veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

Afirmación	1	2	3	4	5
Reconozco cómo me siento cuando enfrento un problema en mi emprendimiento.					
Mantengo la calma cuando algo no sale como esperaba.					
Busco diferentes soluciones antes de tomar una decisión importante.					
Escucho las opiniones de otras personas, aunque sean diferentes a las mías.					
Expreso mis ideas de forma clara y respetuosa.					
Pido ayuda cuando la necesito.					
Aprendo de mis errores en lugar de rendirme.					
Me adapto a cambios inesperados en mi negocio o proyecto.					
Reconozco las necesidades y emociones de las personas con las que trabajo.					
Puedo trabajar en equipo, delegar y confiar en otras personas.					

Preguntas para reflexionar

- ¿Cuál ha sido el reto más difícil que has enfrentado como emprendedor?
- ¿Cómo reaccionaste ante esa situación?
- ¿Qué competencia crees que necesitas fortalecer?
- ¿Qué haces cuando te sientes frustrado o estresado?
- ¿Quiénes son las personas que te apoyan cuando tienes dificultades?

Indicadores

- Mayoría de respuestas 4 y 5: tienes fortalezas socioemocionales que pueden ayudarte a enfrentar los retos de tu emprendimiento.
- Mayoría de respuestas 3: cuentas con algunas competencias desarrolladas, pero todavía puedes fortalecerlas con práctica.
- Mayoría de respuestas 1 y 2: puede ser útil trabajar de manera más intencional en estas competencias para responder mejor ante las dificultades.

Otras señales que puedes observar

Además del resultado del autodiagnóstico, puedes prestar atención a lo que ocurre en tu día a día. Algunas fortalezas pueden verse cuando reconoces tus emociones, buscas soluciones, pides apoyo, te comunicas con respeto y te adaptas a los cambios.

En cambio, si notas de manera frecuente que reaccionas impulsivamente, te aíslas, tienes conflictos recurrentes, te cuesta aceptar retroalimentación o te sientes constantemente sobrepasado, puede ser una señal de que alguna de estas competencias necesita mayor atención.

Una situación real

Cuando emprender también implica adaptarse

En Cajicá, Andrés tiene un pequeño emprendimiento de productos personalizados que comenzó hace algunos años. Durante un tiempo sus ventas fueron constantes, pero en los últimos meses empezaron a disminuir y algunos de sus clientes dejaron de hacer pedidos con la misma frecuencia. Andrés comenzó a sentirse frustrado y preocupado. Incluso llegó a pensar que quizás no era lo suficientemente bueno para continuar con su negocio.

Después de varios días de preocupación, decidió detenerse a analizar lo que estaba sintiendo antes de tomar una decisión apresurada. Reconoció que tenía miedo de fracasar, pero también recordó las habilidades que había desarrollado desde que comenzó a emprender y los retos que ya había logrado superar.

Andrés decidió conversar con otras personas emprendedoras de su municipio para conocer sus experiencias y escuchar nuevas ideas. Al principio le costó recibir algunas sugerencias sobre cambios que podía hacer en sus productos y en la forma de promocionarlos, pero trató de escuchar con apertura y entenderlas como una oportunidad para mejorar. También organizó sus prioridades, buscó nuevas formas de llegar a sus clientes y se propuso probar algunos cambios antes de decidir si continuaba o no con el emprendimiento.

Aunque las ventas no mejoraron de inmediato, Andrés logró manejar mejor la frustración, pedir apoyo cuando lo necesitaba y tomar decisiones con mayor tranquilidad. Además, comprendió que emprender no significa tener siempre todas las respuestas, sino también aprender a reconocer las propias emociones, adaptarse a las dificultades y apoyarse en otras personas.

Reflexionemos:

- ¿Qué emociones experimentó Andrés y cómo influyeron en la manera en que enfrentó la situación?
- ¿Qué competencias socioemocionales puedes identificar en su forma de actuar?
- ¿Cómo le ayudó reconocer sus fortalezas y escuchar las opiniones de otras personas?
- ¿Qué habría podido ocurrir si Andrés hubiera tomado una decisión mientras estaba dominado por la frustración?
- Si enfrentaras una situación similar en tu emprendimiento, ¿qué competencia socioemocional consideras que te ayudaría más?

Comprendamos el problema

Emprender implica mucho más que tener una buena idea, conseguir clientes o aprender a manejar las finanzas de tu negocio. En el día a día también debes tomar decisiones, solucionar problemas, adaptarte a cambios inesperados y relacionarte con clientes, proveedores, empleados, colaboradores, socios y otras personas que hacen parte de tu entorno. Todo esto puede ocurrir mientras enfrentas presión económica, falta de tiempo, incertidumbre sobre el futuro o una gran cantidad de responsabilidades al mismo tiempo.

Estas situaciones pueden generar emociones como estrés, frustración, miedo, enojo, inseguridad o cansancio. Sentirlas es una respuesta normal ante las dificultades. Sin embargo, cuando no cuentas con suficientes herramientas para reconocer lo que estás sintiendo y manejarlo adecuadamente, esas emociones pueden empezar a influir en la manera en que tomas decisiones, enfrentas los problemas o respondes a otras personas.

Por ejemplo, la frustración ante una disminución en las ventas puede llevarte a tomar decisiones apresuradas; el enojo durante un desacuerdo puede dificultar la comunicación con un socio o colaborador; y la acumulación de responsabilidades puede hacer más difícil organizar tus prioridades, pedir ayuda o encontrar nuevas alternativas frente a un problema. De esta manera, una situación que inicialmente parece personal o emocional también puede terminar teniendo consecuencias en el funcionamiento de tu negocio.

Por eso hablamos de competencias socioemocionales. Estas son habilidades que te ayudan a reconocer y comprender tus propias emociones, manejar tus reacciones, relacionarte de manera adecuada con los demás, afrontar dificultades y tomar decisiones de una forma más consciente. Entre ellas se encuentran el autoconocimiento, la autorregulación, la empatía, la comunicación asertiva, la resolución de problemas, la toma de decisiones, la resiliencia, el liderazgo y el trabajo en equipo.

Fortalecer estas competencias no significa evitar el estrés, la frustración o los conflictos, ya que todos ellos pueden hacer parte de la experiencia de emprender. Se trata, más bien, de contar con mejores herramientas para responder ante esas situaciones. Por esta razón, desarrollar tus competencias socioemocionales puede ayudarte a enfrentar de una mejor manera los retos cotidianos de tu negocio y a adaptarte a un entorno que cambia constantemente.

Referentes académicos

Para comprender y organizar las competencias socioemocionales que vas a trabajar en esta cartilla, tomamos como punto de partida diferentes modelos e investigaciones que han estudiado estas habilidades y su relación con el emprendimiento. Estos referentes permiten entender que las competencias socioemocionales no funcionan de manera aislada, sino que se relacionan entre sí y pueden fortalecerse mediante procesos de aprendizaje y formación.

Competencias socioemocionales

Uno de nuestros principales referentes es el marco CASEL, que organiza las competencias socioemocionales en cinco áreas conectadas: autoconciencia, autocontrol, conciencia social, habilidades para relacionarse y toma de decisiones responsables (CASEL, 2020). Estas competencias incluyen capacidades como reconocer las propias emociones, manejar el estrés, comprender la perspectiva de los demás, comunicarse, colaborar, resolver conflictos y analizar las consecuencias de las decisiones (CASEL, 2020). Además, el modelo plantea que estas habilidades pueden enseñarse y desarrollarse hasta la edad adulta y en diferentes contextos.

Aunque CASEL surge principalmente del ámbito educativo, nos brinda una estructura útil para comprender cómo distintas habilidades socioemocionales se complementan. Por ejemplo, comunicarte con otras personas no depende únicamente de saber expresar una idea, sino también de escuchar, comprender otras perspectivas, manejar tus propias emociones y tomar decisiones frente a los desacuerdos.

Gestión de las emociones

La investigación sobre emprendimiento ha estudiado cada vez más la manera en que las personas manejan sus emociones. Schmodde y Wehner (2024) integran investigaciones sobre inteligencia emocional, regulación emocional y estrategias de afrontamiento bajo una idea común: la gestión de las emociones en el emprendimiento. Desde esta perspectiva, manejar las emociones puede entenderse como una capacidad que desarrollas, una tendencia que utilizas habitualmente o una estrategia que eliges ante una situación específica.

Esto permite superar la idea de que el manejo emocional depende simplemente de la personalidad. Distintas investigaciones muestran que existen diferentes maneras de responder a las emociones y que estas pueden relacionarse con aspectos como el desempeño, el liderazgo, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y el aprendizaje después de una dificultad (Schmodde & Wehner, 2024).

En esta misma línea, Aly et al. (2021) señalan que la formación para emprendedores ha prestado tradicionalmente mayor atención a áreas técnicas como finanzas, mercadeo, planeación y estrategia, mientras que el desarrollo de herramientas para afrontar los retos emocionales ha recibido menor atención. Por ello, los autores plantean la necesidad de incorporar el fortalecimiento de habilidades emocionales y de resiliencia en los procesos de formación y apoyo al emprendimiento.

Confianza para emprender

Otro referente importante es la autoeficacia emprendedora. Newman et al. (2019) explican que este concepto se refiere a la percepción que tienes sobre tu capacidad para realizar las tareas y asumir los retos propios de emprender, y que desde la teoría social cognitiva, puede fortalecerse a partir de experiencias previas, procesos de formación, la observación de otras personas y el apoyo o retroalimentación que recibes.

La investigación revisada por estos autores relaciona la autoeficacia emprendedora con aspectos como el reconocimiento de oportunidades, el compromiso con las metas, la persistencia y diferentes indicadores de desempeño, crecimiento e innovación. Sin embargo, también advierte que una confianza elevada no garantiza por sí sola mejores resultados, pues su efecto depende de otros factores personales y del contexto (Newman et al., 2019).

Otras competencias importantes

Las investigaciones más recientes también muestran que las competencias necesarias para emprender van más allá de los conocimientos técnicos. Lucas-Mangas et al. (2025) identificaron como áreas importantes de formación el autoconocimiento, el manejo de la frustración, la adaptación a los cambios, la empatía, la comunicación, el trabajo en equipo, la negociación, la colaboración y el liderazgo. Los autores resaltan especialmente la importancia de fortalecer la gestión emocional tanto a nivel personal como en las relaciones con otras personas.

En el contexto colombiano, Flórez Espinal (2024) también destaca la importancia de fortalecer habilidades socioemocionales en emprendedores, incluyendo aspectos como la inteligencia emocional, el liderazgo, el trabajo en equipo, la adaptabilidad y el manejo de la frustración.

A esto se suma la resiliencia emprendedora. Souza y Nassif (2025) muestran que la resiliencia no consiste únicamente en resistir una dificultad, sino que también involucra recursos como el autocontrol, la persistencia, la adaptabilidad y el equilibrio emocional. Las autoras señalan, además, que el comportamiento resiliente incluye una dimensión más activa, relacionada con anticiparse a los cambios, buscar nuevas alternativas y reorganizarse frente a situaciones de incertidumbre. También destacan el papel de las conexiones con otras personas, las redes de apoyo y los recursos disponibles en el entorno, lo que permite comprender la resiliencia como un proceso que combina recursos personales, capacidad de adaptación y apoyo social para continuar enfrentando los retos del emprendimiento (Souza & Nassif, 2025).

Conceptos clave

A lo largo de esta cartilla encontrarás seis conceptos que reúnen las principales competencias socioemocionales que pueden ayudarte en tu camino como emprendedor:

- **Autoconocimiento:** significa conocerte lo suficiente para identificar qué sientes, cuáles son tus fortalezas, qué se te dificulta y de qué manera todo esto puede influir en lo que haces y decides (CASEL, 2020).
- **Autorregulación y manejo del estrés:** se refiere a poder manejar lo que sientes y la manera en que reaccionas, especialmente en momentos de presión, frustración o tensión, para que una emoción del momento no determine por completo tu respuesta (CASEL, 2020).
- **Habilidades relacionales:** incluyen la empatía, la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. Te ayudan a entender mejor a otras personas, expresar lo que piensas con claridad, escuchar y relacionarte de manera colaborativa con quienes te rodean (CASEL, 2020; Lucas-Mangas et al., 2025).
- **Toma de decisiones y resolución de problemas:** consiste en detenerte a analizar lo que está ocurriendo, pensar en distintas opciones, valorar qué podría pasar con cada una y buscar una respuesta adecuada ante un problema o desacuerdo (CASEL, 2020).
- **Resiliencia:** es la capacidad de ajustarte cuando aparecen dificultades o cambios, buscar nuevas formas de continuar y utilizar tanto tus propios recursos como el apoyo disponible a tu alrededor (Souza & Nassif, 2025).
- **Liderazgo:** implica saber orientar y trabajar con otras personas para avanzar hacia un objetivo común, favoreciendo la comunicación, la participación y la colaboración dentro del equipo (CASEL, 2020; Lucas-Mangas et al., 2025).

¿Cómo se presentan las competencias socioemocionales en un emprendimiento?

Las competencias socioemocionales aparecen constantemente en las situaciones cotidianas de tu emprendimiento, incluso cuando no eres consciente de que las estás utilizando. Estos son algunos ejemplos de cómo pueden verse en la práctica:

Cuando un cliente presenta una queja

Un cliente puede estar inconforme con un producto o servicio y expresar su molestia personalmente, por WhatsApp o a través de redes sociales. En una situación así, el autoconocimiento y la autorregulación te ayudan a reconocer la frustración o el enojo que puede generarte el comentario antes de responder impulsivamente. Al mismo tiempo, la empatía y la comunicación asertiva te permiten escuchar lo ocurrido, comprender la perspectiva del cliente y buscar una respuesta clara y respetuosa.

Cuando debes tomar una decisión importante para tu emprendimiento

Tal vez tengas que decidir si invertir en nuevos materiales, aumentar tus precios, ofrecer un producto diferente, participar en una feria local o destinar parte de tus recursos a promocionar tu negocio. La toma de decisiones y la resolución de problemas te ayudan a analizar distintas opciones, considerar sus posibles consecuencias y elegir de manera más consciente. El autoconocimiento también puede ayudarte a reconocer cuándo una decisión está siendo influenciada principalmente por el miedo, la presión o la frustración del momento.

Cuando surge un desacuerdo con alguien que te ayuda en tu negocio

En algunos emprendimientos, el trabajo puede compartirse con familiares, socios, colaboradores u otras personas cercanas. Es normal que no siempre todos estén de acuerdo sobre cómo organizar las tareas, manejar el dinero o tomar determinadas decisiones. En estos momentos, las habilidades relacionales te ayudan a expresar tu punto de vista sin descalificar al otro, escuchar perspectivas diferentes y buscar acuerdos que permitan continuar trabajando de una manera más organizada.

Cuando algo no sale como esperabas

Puede ocurrir que una feria no tenga las ventas que esperabas, que un proveedor se retrase, que aumente el precio de algunos materiales o que un producto no tenga la acogida que imaginabas. La resiliencia aparece cuando puedes adaptarte a la situación, revisar qué ocurrió, aprender de la experiencia y buscar otras alternativas para continuar. También implica reconocer cuándo necesitas orientación o apoyo y acudir a otras personas o recursos disponibles en tu entorno.

Cuando lideras a otras personas

Si en tu emprendimiento participan colaboradores, familiares, socios o personas que te apoyan, el liderazgo y el trabajo en equipo se reflejan en la forma en que organizas las responsabilidades, comunicas lo que necesitas, escuchas las ideas de los demás y enfrentas las dificultades que aparecen. Liderar no significa encargarte de todo, sino facilitar que cada persona pueda aportar y que el trabajo avance hacia objetivos compartidos.

Cuando tu emprendimiento empieza a ocupar demasiado espacio en tu día a día

Emprender puede implicar combinar el negocio con otras responsabilidades personales, familiares o laborales. En algunos momentos puedes sentir que debes estar pendiente de pedidos, clientes, proveedores o redes sociales durante gran parte del día. El autoconocimiento, la autorregulación y el manejo del estrés pueden ayudarte a reconocer cuándo la carga está aumentando, reorganizar tus prioridades, establecer límites y buscar apoyo antes de que la presión termine afectando tu bienestar.

Mitos y realidades

Algunas ideas sobre lo que significa emprender pueden llevarnos a normalizar situaciones que no necesariamente tienen que ser así. Veamos qué dice la evidencia sobre algunas de ellas.

- **Mito:** “Un buen emprendedor debe hacerlo todo sola.”
 - **Realidad:** Pedir apoyo también hace parte de emprender. En las personas emprendedoras, contar con redes de apoyo y contacto puede facilitar el acceso a diferentes recursos y conocimientos, así como generar nuevas posibilidades para afrontar los retos del negocio (Chang et al., 2024).
- **Mito:** “Las emociones deben dejarse fuera del emprendimiento.”
 - **Realidad:** Las emociones hacen parte de la experiencia de emprender y pueden influir en la manera en que respondes ante distintas situaciones. Su manejo se ha relacionado con aspectos como las relaciones interpersonales, el liderazgo y el trabajo en equipo (Schmodde & Wehner, 2024).
- **Mito:** “Cometer errores significa que no soy bueno para emprender.”
 - **Realidad:** Equivocarte no define tu capacidad para emprender. Las experiencias que no salen como esperabas también pueden convertirse en oportunidades para aprender y hacer ajustes en el negocio (Lafuente et al., 2025).
- **Mito:** “Ser resiliente significa soportarlo todo.”
 - **Realidad:** La resiliencia no consiste solamente en aguantar las dificultades. También implica adaptarte, buscar nuevas alternativas y apoyarte en los recursos disponibles cuando lo necesitas (Souza & Nassif, 2025).

Herramientas prácticas

Las siguientes herramientas han sido adaptadas para esta cartilla a partir de principios de autorregulación emocional, toma de decisiones, resolución de problemas y uso de redes de apoyo (CASEL, 2020; Chang et al., 2024; Schmodde & Wehner, 2024). Puedes utilizarlas frente a situaciones cotidianas de tu emprendimiento y ajustarlas según tus necesidades.

Herramienta 1: PAUSA antes de reaccionar

Puedes utilizar esta herramienta cuando una situación de tu emprendimiento te genere estrés, frustración o enojo, por ejemplo, después de recibir una queja de un cliente, tener un problema con un pedido o enfrentar un desacuerdo con otra persona.

P - Para: detente unos segundos antes de responder o tomar una decisión.

A - Atiende: identifica qué estás sintiendo y qué fue lo que generó esa emoción.

U - Ubica: piensa qué necesitas en ese momento, qué está bajo tu control y qué opciones tienes.

S - Selecciona: elige la respuesta que consideres más adecuada para la situación.

A - Actúa: responde de manera consciente, clara y respetuosa.

Herramienta 2: Tres alternativas antes de decidir

Esta herramienta puede ayudarte cuando enfrentas un problema y sientes que debes tomar una decisión rápidamente, por ejemplo, si necesitas cambiar un proveedor, modificar un precio, invertir dinero o resolver una dificultad con un cliente.

1. **Define el problema:** escribe en una frase qué está ocurriendo.
2. **Busca tres alternativas:** piensa en tres maneras diferentes de responder a la situación, aunque inicialmente una te parezca mejor que las demás.
3. **Analiza cada opción:** pregúntate qué ventajas, dificultades y posibles consecuencias tendría cada alternativa.
4. **Elige:** selecciona la opción que mejor se ajuste a tus necesidades, objetivos y recursos.
5. **Evalúa:** después de ponerla en práctica, piensa qué funcionó y qué cambiarías si enfrentaras una situación similar nuevamente.

Herramienta 3: Semáforo emocional

El semáforo emocional te ayuda a detenerte, pensar y actuar antes de responder impulsivamente. Por ejemplo, puedes usarlo antes de contestar un mensaje de un cliente que te molestó, solucionar un desacuerdo o tomar una decisión mientras estás bajo presión.

Rojo - Detente: ¿Qué estoy sintiendo? ¿Estoy demasiado alterado para responder o tomar una decisión en este momento?

Amarillo - Piensa: ¿Qué provocó esta emoción? ¿Qué opciones tengo? ¿Qué consecuencias podría tener mi respuesta?

Verde - Actúa: cuando estés preparado, elige una respuesta y comunícala de una manera clara y respetuosa.

Herramienta 4: Mi red de apoyo

Una red de apoyo puede ayudarte a enfrentar dificultades, compartir experiencias y encontrar orientación cuando la necesites. Por ejemplo, si estás pasando por un momento difícil con tu emprendimiento y sientes que no sabes cómo manejarlo solo, puedes acudir a una persona de confianza, otro emprendedor o alguien con experiencia para pedir apoyo.

1. **Identifica tu red:** escribe las personas, grupos o instituciones a las que podrías acudir.
2. **Reconoce qué puede aportar cada una:** puede ser apoyo emocional, orientación sobre el negocio, conocimiento técnico, ayuda práctica o conexión con otros recursos.
3. **Define cuándo pedir apoyo:** piensa qué situaciones podrías manejar por tu cuenta y en cuáles sería útil acudir a alguien más.
4. **Comunica lo que necesitas:** cuando pidas ayuda, intenta explicar claramente cuál es la situación y qué tipo de apoyo estás buscando.
5. **Cuida tu red:** mantén el contacto, agradece el apoyo que recibes y, cuando sea posible, también ofrece ayuda a otras personas.

Actividad práctica 1: reflexión

Conociéndote como emprendedor

Antes de responder ante una situación difícil, puede ser útil detenerte y observar qué estás sintiendo y cómo sueles reaccionar. Esta actividad te ayudará a reconocerlo a partir de situaciones reales de tu emprendimiento.

Parte 1: Tu termómetro emocional

Piensa en dos situaciones recientes de tu emprendimiento y completa la tabla:

Situación reciente	¿Qué emoción sentiste?	Intensidad del 1 al 5	¿Cómo reaccionaste?	¿Qué pasó después?
Ejemplo: una clienta reclamó porque su pedido se retrasó	Frustración	4	Le respondí de manera cortante porque estaba molesta	Discutimos y la clienta pidió la devolución de su dinero.

Parte 2: Prueba Otra Forma de Responder

Escoge una de las situaciones anteriores y completa:

La situación que quiero revisar: _____

Lo primero que sentí fue: _____

Si volviera a pasar, antes de reaccionar podría: _____

Una respuesta diferente que podría intentar sería: _____

Algo o alguien que podría ayudarme en esa situación es: _____

Actividad práctica 2: caso o problema

El caso de Sandra

Sandra tiene un negocio de bisutería y accesorios que vende en ferias de Chía y por redes sociales. La mañana de una feria recibe un mensaje de una clienta molesta porque un collar llegó con una pieza dañada. Al mismo tiempo, su hermana, quien la ayuda con el negocio, le dice que está inconforme con la distribución de las tareas. Sandra siente presión porque debe resolver ambas situaciones antes de salir para la feria.

Usa el semáforo emocional para analizar el caso:

Rojo - Detente: ¿qué emociones puede estar sintiendo Sandra frente a cada situación?

Amarillo - Piensa: ¿qué podría pasar si responde desde la frustración? ¿Qué opciones tiene?

Verde - Actúa: ¿cómo podría responder a la clienta y hablar con su hermana de manera clara y respetuosa?

Tu Respuesta

Después de analizar la situación de Sandra:

1. ¿Qué debería atender primero y por qué?

1. Escribe un mensaje breve que podría enviarle a la clienta:

1. ¿Cómo podría iniciar la conversación con su hermana para resolver el desacuerdo?

Actividad práctica 3: aplicación

Tu Propia Historia de Resiliencia

A lo largo de tu emprendimiento seguramente has enfrentado momentos en los que algo no salió como esperabas. Esta actividad te invita a recordar uno de esos momentos y reconocer qué recursos te ayudaron a continuar.

Parte 1: Haz una Pausa

Busca un momento tranquilo, respira lentamente y piensa en una dificultad que hayas enfrentado en tu emprendimiento.

Recuerda por un momento:

- ¿Qué estaba pasando?
- ¿Qué fue lo más difícil de esa situación?
- ¿Qué hiciste para continuar?
- ¿Hubo alguna persona, experiencia o recurso que te ayudara?

Ahora piensa en cómo estás hoy. Tal vez esa situación no salió exactamente como querías, pero hubo algo que te permitió adaptarte, aprender o continuar de una manera diferente.

Parte 2: Construye tu Mapa de Resiliencia

A partir de lo que recordaste, completa:

Lo que enfrenté	Un recurso que descubrí en mí	Una persona o algo que me ayudó	Algo que aprendí y puedo volver a usar
Ejemplo: tuve pocas ventas en una feria	Persistencia	Otra emprendedora me dio ideas	Probar otra forma de promocionar mis productos

Parte 3: Llévalo a tu Emprendimiento Actual

Piensa en un reto que estés enfrentando ahora y completa una sola frase:

Frente a _____, puedo apoyarme en _____ y comenzar por _____.

Ejemplo: Frente a *una baja en las ventas*, puedo apoyarme en *otro emprendedor con experiencia* y comenzar por *revisar cómo estoy promocionando mis productos*.

Toma una decisión

Dilema: ¿Aceptar el pedido grande?

Tu negocio recibe la oportunidad de tomar un pedido grande de un nuevo cliente, con un plazo de entrega ajustado. Aceptarlo te obligaría a invertir buena parte de tus ahorros en materiales, e incluso a dejar de atender a algunos clientes habituales durante ese tiempo. Si todo sale bien, el pedido puede representar un ingreso importante y abrir la puerta a nuevos clientes similares. Pero si algo falla, como un retraso, un problema de calidad o un imprevisto, podrías quedar con pérdidas económicas y afectar tu relación con los clientes habituales que dejaste de lado.

Antes de decidir, puedes retomar la lógica de la herramienta “Tres alternativas antes de decidir” y considerar diferentes formas de responder a la situación:

1. Aceptar el pedido completo en las condiciones propuestas.
2. Negociar con el cliente un plazo mayor o un pedido más pequeño.
3. No aceptar el pedido y mantener los compromisos actuales de tu negocio.

Antes de Decidir, Revisa tus Emociones

- ¿Qué emoción sientes al pensar en cada alternativa: entusiasmo, miedo, ansiedad, confianza u otra?
- ¿Esa emoción te ayuda a pensar con claridad o te está presionando a decidir rápidamente?
- ¿Qué es lo que más te importa proteger en este momento: la estabilidad de tu negocio, una oportunidad de crecimiento o la relación con tus clientes actuales?
- Después de considerar tus emociones y las posibles consecuencias, ¿qué decisión tomarías y por qué?

Construye tu herramienta

Mi plan de relaciones clave

En tu emprendimiento seguramente hay personas con las que necesitas comunicarte, llegar a acuerdos, pedir apoyo o trabajar en conjunto. Ahora vas a construir una herramienta para reconocer esas relaciones y pensar cómo quieres manejarlas cuando aparezcan momentos de tensión.

Completa la siguiente matriz pensando en las personas más importantes para tu emprendimiento:

Persona o grupo	¿Qué relación tiene con mi emprendimiento?	Situación que puede generar tensión	¿Cómo quiero manejarme en ese momento?	Una acción concreta para fortalecer esta relación
Ejemplo: colaborador	Me apoya en la producción	Se acumula mucho trabajo antes de una feria	Comunicarme con calma, escuchar y organizar las tareas juntas	Hacer una reunión breve antes de cada feria

Guarda tu plan. Puedes volver a revisarlo cuando cambien las personas que participan en tu emprendimiento o cuando notes que alguna relación necesita mayor atención.

Plan de acción

Ahora convierte lo aprendido en una acción concreta para tu emprendimiento. Elige una competencia socioemocional que quieras fortalecer y crea tu plan de acción.

1. ¿Qué quiero fortalecer?

Elige una competencia que quieras trabajar.

Quiero fortalecer: _____

Ejemplo: comunicación asertiva (habilidades relacionales).

1. ¿Qué voy a hacer?

Piensa en una acción concreta que puedas realizar para empezar a fortalecerla.

Mi acción será: _____

Ejemplo: antes de responder una queja de una clienta, voy a hacer una pausa y pensar cómo quiero comunicarme.

1. ¿Cuándo y cómo lo voy a hacer?

Define en qué situaciones vas a ponerlo en práctica y qué estrategia de la cartilla puede ayudarte.

Lo pondré en práctica cuando: _____

Para hacerlo utilizaré: _____

Ejemplo: cuando reciba un mensaje que me genere frustración, voy a utilizar la herramienta PAUSA antes de reaccionar.

1. ¿Quién puede apoyarme?

Piensa en una persona o red a la que puedas acudir si necesitas orientación, retroalimentación o acompañamiento.

Puedo apoyarme en: _____

Ejemplo: alguien de mi familia o una persona con experiencia en mi tipo de negocio.

1. ¿Cómo sabré si estoy avanzando?

Define una señal concreta que te permita notar si hay un cambio.

Sabré que estoy avanzando cuando: _____

Ejemplo: logre responder con más calma ante situaciones que antes me hacían reaccionar impulsivamente.

Después de trabajar la cartilla: postest

Ahora que terminaste la cartilla, vuelve a leer las siguientes afirmaciones y responde pensando en cómo te sientes después de haber trabajado las actividades y herramientas.

Usa nuevamente la escala: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

Afirmación	1	2	3	4	5
Reconozco cómo me siento cuando enfrento un problema en mi emprendimiento.					
Mantengo la calma cuando algo no sale como esperaba.					
Busco diferentes soluciones antes de tomar una decisión importante.					
Escucho las opiniones de otras personas, aunque sean diferentes a las mías.					
Expreso mis ideas de forma clara y respetuosa.					
Pido ayuda cuando la necesito.					
Aprendo de mis errores en lugar de rendirme.					
Me adapto a cambios inesperados en mi negocio o proyecto.					
Reconozco las necesidades y emociones de las personas con las que trabajo.					
Puedo trabajar en equipo, delegar y confiar en otras personas.					

Compara tus respuestas con las del autodiagnóstico inicial

- ¿En cuáles respuestas notas un cambio?
- ¿Qué competencia sientes que fortaleciste más?
- ¿Cuál quieres seguir trabajando?

¿Qué aprendí?

Ya has llegado al final de esta cartilla. Ahora es momento de reflexionar y reconocer qué aprendiste, qué competencias fortaleciste y cómo puedes aplicar estos nuevos aprendizajes en tu experiencia como emprendedor.

- ¿Qué aprendizaje fue el más importante para ti?
- ¿Qué competencia sientes que fortaleciste y por qué?
- ¿Qué herramienta de la cartilla usarías nuevamente?
- ¿Qué situación de tu emprendimiento crees que ahora podrías afrontar de una manera diferente?

Completa la frase:

Después de trabajar esta cartilla, comprendo que _____ y puedo aplicar lo aprendido cuando _____.

Ejemplo: Después de trabajar esta cartilla, comprendo que *hacer una pausa antes de reaccionar puede ayudarme a responder mejor* y puedo aplicar lo aprendido cuando *tenga un desacuerdo con alguien que me ayuda o algo no salga como esperaba*.

Teoría del cambio: mi cambio esperado

La cartilla busca acompañarte desde el reconocimiento de tu situación actual hasta la aplicación de nuevas formas de responder a los retos de tu emprendimiento.

Antes	Puedes enfrentar estrés, frustración, errores o cambios sin identificar con claridad lo que sientes o qué estrategia utilizar.
Aprendizaje	Comprendes cómo el autoconocimiento, la autorregulación, las habilidades relacionales, la toma de decisiones y la resiliencia pueden ayudarte en tu emprendimiento.
Capacidad	Fortaleces tu capacidad para reconocer emociones, analizar alternativas, comunicarte, pedir apoyo, aprender de los errores y adaptarte.
Aplicación	Utilizas las herramientas y estrategias de la cartilla frente a situaciones reales de tu negocio.
Cambio esperado	Afrontas los retos de tu emprendimiento de una manera más consciente, flexible y apoyada en los recursos que tienes a tu alcance

¿Qué quiero que cambie?

Después de trabajar esta cartilla, quiero empezar a: _____

Para seguir aprendiendo

Fortalecer tus competencias socioemocionales es un proceso continuo. Si quieres seguir aprendiendo, practicar nuevas herramientas o encontrar apoyo para tu emprendimiento, puedes consultar estos recursos:

1. Red “Cree en Ti” - Cámara de Comercio de Bogotá

<https://www.ccb.org.co/servicios/haz-crecer-tu-empresa/mejora-la-estrategia-de-tu-empresa/cree-en-ti>

2. Fondo Emprender - SENA

<https://www.fondoemprender.com/SitePages/FondoEmprender.aspx>

3. Video: Toma de decisiones - SENA

<https://www.youtube.com/watch?v=K2aTksfIG9s>

4. Video: Charla sobre comunicación asertiva - SENA

<https://www.youtube.com/watch?v=w7ZbsYU0Pm8>

5. Video: ¿Cuáles son las habilidades que más valoran las empresas? - SENA

https://www.youtube.com/watch?v=YcT__AfgJ2M

6. Lectura: Manejo del estrés - CDC

<https://www.cdc.gov/mental-health/es/living-with/manejo-del-estres.html>

7. Lectura: Técnicas de relajación para el estrés - MedlinePlus

<https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000874.htm>

8. Video/podcast: Inteligencia emocional: aprende a entender tus emociones - Creesiendo Podcast

https://www.youtube.com/watch?v=Qp9_D0FYiBY

9. Salud mental en el trabajo - Organización Mundial de la Salud

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

10. Conferencia: Gestión de competencias socioemocionales en el emprendimiento – Canal UNED

<https://canal.uned.es/video/69de12d92fbe05d2b509d10a?utm>

Referencias

- Aly, M., Audretsch, D. B., & Grimm, H. (2021). Emotional skills for entrepreneurial success: The promise of entrepreneurship education and policy. *The Journal of Technology Transfer*, 46, 1611–1629. <https://doi.org/10.1007/s10961-021-09866-1>
- Chang, F. Y. M., Webster, C. M., Alam, M. A., & Chirico, F. (2024). Entrepreneurs' network bricolage: Reconfiguring social ties for resource creation. *Journal of Business Research*, 185, 114931. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2024.114931>
- Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning. (2020). *CASEL's SEL framework: What are the core competence areas and where are they promoted?* CASEL. <https://casel.org/CASEL-sel-framework-11-2020/>
- Flórez Espinal, L. D. (2024). Uso estratégico de habilidades blandas para emprendedores a partir de la epistemología compleja. *Revista Estrategia Organizacional*, 13(2), 163–179. <https://doi.org/10.22490/25392786.8289>
- Lafuente, E., Rabetino, R., & Leiva, J. C. (2025). Learning from success and failure: Implications for entrepreneurs, SMEs, and policy. *Small Business Economics*, 64, 1–10. <https://doi.org/10.1007/s11187-024-00889-0>
- Lucas-Mangas, S., Suárez-Ortega, M., Sánchez-García, M. F., & Hernández Sánchez, B. (2025). Identification of interdependent psychosocial variables in the entrepreneurial competence. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 25, 159–185. <https://doi.org/10.1007/s10775-023-09588-w>
- Newman, A., Obschonka, M., Schwarz, S., Cohen, M., & Nielsen, I. (2019). Entrepreneurial self-efficacy: A systematic review of the literature on its theoretical foundations, measurement, antecedents, and outcomes, and an agenda for future research. *Journal of Vocational Behavior*, 110, 403–419. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.05.012>
- Schmodde, L., & Wehner, M. C. (2024). Integrating emotion regulation, emotional intelligence, and emotion-focused coping in the entrepreneurial context: A review and research agenda. *International Small Business Journal*, 42(8), 984–1015. <https://doi.org/10.1177/02662426241241239>
- Souza, A. P. B. D., & Nassif, V. M. J. (2025). Entrepreneurship and resilience: A systematic literature review. *Revista de Administração da UFSM*, 18(4), e6. <https://doi.org/10.5902/1983465993261>



APRENDER CON SOPORTES · RUTA FORMATIVA

Vida, trabajo y familia

Competencias familiares, corresponsabilidad y cuidado

Autores

Fernando Javier Barrera Hernández · Valentina Cubides Pava · Mariana Alejandra Castro
Rodríguez · Jorge Eduardo Arcos Sarmiento

Esta cartilla hace parte de Aprender con Soportes. La colección integra contenidos conceptuales, herramientas prácticas, actividades y ejercicios de aplicación para fortalecer capacidades de las personas emprendedoras.

Contenido

[Sección 1] — PRESENTACIÓN	2
[Sección 2] — ¿PARA QUÉ SIRVE ESTA CARTILLA?	2
[Sección 3] — OBJETIVO DE APRENDIZAJE	2
[Sección 4] — AUTODIAGNOSTICO	2
[Sección 5] — UNA SITUACIÓN REAL	3
[Sección 6] — COMPRENDAMOS EL PROBLEMA	3
[Sección 7] — REFERENTES ACADÉMICOS	3
[Sección 8] — CONCEPTOS CLAVE	3
[Sección 9] — ¿CÓMO SE PRESENTA UN EMPRENDIMIENTO?	3
[Sección 10] — SEÑALES PARA RECONOCERLO	3
[Sección 11] — MITOS Y REALIDADES DEL EMPRENDIMIENTO	3
[Sección 12] — herramientas prácticas	3
[Sección 13]— ACTIVIDAD 1: REFLEXIÓN	3
[Sección 14]— ACTIVIDAD 2: CASO	3
[Sección 15]— ACTIVIDAD 3: Aplicación	3
[Sección 16] — TOMA UNA DECISIÓN	3
[Sección 17] — CONSTRUYE TU HERRAMIENTA	3
[Sección 18] — PLAN DE ACCIÓN	4
[Sección 19] — DESPUÉS DE LA CARTILLA	5
[Sección 20] — ¿QUÉ APRENDÍ?	5
[Sección 21] — MI CAMBIO ESPERADO	5
[Sección 22] — PARA SEGUIR APRENDIENDO...	5

[Sección 23] — REFERENCIAS

5

SECCIÓN 1

PRESENTACIÓN

El emprendimiento es un motor fundamental para el desarrollo socioeconómico de las regiones; sin embargo, las personas emprendedoras enfrentan cotidianamente el desafío de articular las exigencias de sus negocios con los roles y cargas del cuidado familiar. En gran parte de los hogares, las labores de cuidado (asistencia a hijos, adultos mayores o familiares dependientes) son asumidas de forma individual, sin herramientas organizativas ni redes de apoyo estructuradas, lo que desencadena sobrecarga física, agotamiento emocional e inestabilidad en el negocio.

Esta cartilla surge en el marco de la asignatura *Micro Práctica 2 Social* con el propósito de brindar a los emprendedores una herramienta pedagógica accesible, práctica y científicamente fundamentada. A través de un recorrido estructurado, este material permite visibilizar el valor del trabajo de cuidado, reconocer sesgos culturales, construir acuerdos de corresponsabilidad en el hogar y aplicar estrategias concretas para armonizar la vida familiar con la sostenibilidad del emprendimiento.

SECCIÓN 2

¿PARA QUÉ SIRVE ESTA CARTILLA?

Beneficios Concretos:

1. Permite identificar y visibilizar la carga del trabajo doméstico y de cuidado no remunerado que se realiza en el hogar para redistribuirlo de manera equitativa.
2. Otorga pautas para la reducción del estrés y el agotamiento, enseña cómo prevenir la sobrecarga de roles y mitigar el riesgo de síndrome de agotamiento (burnout).
3. Establecimiento de límites funcionales y prácticos para delimitar horarios, espacios de trabajo y franjas de descanso, protegiendo tanto la productividad del negocio como el bienestar familiar.

Situaciones en las que Será Útil:

1. Cuando el tiempo dedicado a la atención de los familiares interrumpe continuamente el funcionamiento y las metas del emprendimiento.
2. Al requerir la negociación de acuerdos claros de corresponsabilidad con la pareja, hijos o familiares para repartir las tareas del hogar.
3. En momentos en que el emprendedor experimenta culpa, fatiga o desorganización al intentar responder simultáneamente a las demandas del trabajo y de la familia.

SECCIÓN 3

OBJETIVO DE APRENDIZAJE

Objetivo General.

Brindar herramientas conceptuales y prácticas que permitan a las personas emprendedoras identificar, organizar y redistribuir las cargas de cuidado familiar, promoviendo la corresponsabilidad en el hogar, el bienestar personal y la sostenibilidad de sus proyectos productivos.

Resultados de Aprendizaje:

1. Comprender la dinámica del trabajo de cuidado y su impacto directo en la salud integral y el desempeño del emprendimiento.
2. Identificar las señales de alerta por sobrecarga de rol, distinguiendo los mitos de las realidades sobre la conciliación entre familia y negocio.
3. Aplicar herramientas y estrategias de organización que faciliten la negociación de acuerdos familiares y el uso eficiente del tiempo.

SECCIÓN 4

AUTODIAGNOSTICO

Lee con atención cada enunciado y marca con una "X" la casilla que mejor refleje la realidad de tu hogar y tu emprendimiento:

Pregunta / Indicador	Siempre	A veces	Nunca
1. ¿Siento que las labores de cuidado familiar sobrepasan el tiempo que necesito dedicarle a mi emprendimiento?	☐	☐	☐
2. ¿Cuento con horarios y espacios definidos para separar el trabajo del tiempo en familia?	☐	☐	☐
3. ¿Existe corresponsabilidad y participación activa de otros miembros del hogar en las tareas domésticas y de cuidado?	☐	☐	☐
4. ¿He debido cancelar entregas, ventas o compromisos de mi negocio por atender imprevistos familiares sin red de apoyo?	☐	☐	☐
5. ¿Experimento culpa cuando dedico tiempo exclusivamente a mi emprendimiento o a mi descanso personal?	☐	☐	☐
6. ¿Mantenemos acuerdos familiares explícitos sobre quién asume cada responsabilidad en la casa?	☐	☐	☐
7. ¿Mi salud física o emocional se ha visto resentida en los últimos meses por intentar cumplir con todas las obligaciones?	☐	☐	☐
8. ¿Reservo espacios semanales para mi propio descanso, salud o recreación sin realizar tareas del negocio ni del hogar?	☐	☐	☐
9. ¿Identifico y acudo a redes de apoyo externas (amigos, vecinos, programas comunitarios o servicios) cuando la carga familiar me supera?	☐	☐	☐
10. ¿Logro establecer límites claros con mi familia para evitar interrupciones constantes durante mi horario de trabajo en el emprendimiento?	☐	☐	☐

SECCIÓN 5

UNA SITUACIÓN REAL

El caso de Andrea: La encrucijada entre el emprendimiento y el cuidado no compartido

Andrea es una emprendedora de 34 años radicada en el municipio de Chía, Cundinamarca. Hace tres años decidió formalizar su propio taller de diseño y confección textil, denominado "Confecciones Andina", un emprendimiento que opera directamente en una habitación adaptada dentro de su vivienda familiar. La decisión de emprender desde el hogar respondió, en un principio, a la promesa de contar con mayor flexibilidad para organizar sus tiempos productivos y, al mismo tiempo, estar presente en la crianza de sus dos hijos, de 6 y 10 años. Sin embargo, en el último año la situación del hogar cambió drásticamente cuando a su madre, de 72 años, le diagnosticaron una condición médica crónica que exige asistencia diaria para la movilización, la preparación de dietas especiales y la administración rigurosa de medicamentos en horarios fijos.

La rutina diaria de Andrea comienza invariablemente a las 4:30 a.m. Durante las primeras horas de la mañana, se encarga de la limpieza básica de la casa, la preparación del desayuno para cuatro personas, la organización de los uniformes y útiles escolares de los niños, y el aseo y suministro de medicamentos de su madre. A las 8:00 a.m., una vez los niños parten al colegio, Andrea intenta iniciar su jornada en el taller textil. Sin embargo, el trabajo productivo se ve fragmentado de manera constante: a las 9:30 a.m. debe pausar el corte de patrones para asistir a su madre; a las 11:00 a.m. interrumpe la confección para iniciar la preparación del almuerzo; y a la 1:30 p.m. recibe a los niños, ayuda en sus tareas escolares y atiende las demandas del hogar.

En el plano empresarial, Andrea atiende clientes locales, gestiona pedidos por redes sociales y realiza entregas para pequeñas boutique de la región. No obstante, la acumulación de roles ha comenzado a pasar una factura crítica. Hace dos semanas, Andrea aceptó un pedido corporativo de 50 dotaciones empresariales con un plazo de entrega estricto de cinco días, la venta más importante de su taller en lo que va del año. Durante esa semana, su madre sufrió un pico de descompensación en su salud que requirió atención prioritaria e ininterrumpida. Al no contar con una red de apoyo familiar que asumiera el cuidado, ni con acuerdos claros con su pareja, quien trabaja fuera de casa en jornada completa y asume que las tareas del hogar son competencia exclusiva de Andrea por estar en la casa, Andrea tuvo que trabajar jornadas nocturnas de 18 horas seguidas.

El resultado fue devastador: presa del agotamiento físico y la falta de sueño, cometió errores severos en el patronaje y el armado de las prendas, lo que llevó al cliente corporativo a rechazar el lote completo y cancelar el contrato, exigiéndole además la devolución del anticipo. La pérdida económica no solo dejó al taller al borde de la iliquidez, sino que desató una crisis emocional profunda en Andrea, caracterizada por episodios de ansiedad, insomnio, migrañas recurrentes y un paralizante sentimiento de culpa al sentir que no es una "buena madre ni buena cuidadora", pero tampoco una "emprendedora eficiente y profesional".

SECCIÓN 6

COMPRENDAMOS EL PROBLEMA

El caso de Andrea no representa un hecho aislado o una falla en la capacidad de organización personal; por el contrario, refleja una problemática estructural que atraviesa a miles de emprendimientos en la región: la asignación inequitativa, desestructurada e invisibilizada del trabajo de cuidado no remunerado y su impacto en la sostenibilidad empresarial.

Definición y naturaleza del trabajo de cuidado

Para comprender la dimensión del problema, es necesario conceptualizar el trabajo de cuidado. Según la Organización Internacional del Trabajo (2018), el cuidado comprende el conjunto de actividades, bienes y relaciones orientados a satisfacer las necesidades físicas, biológicas, emocionales y cognitivas de las personas dependientes como niños, adultos mayores, personas con discapacidad o enfermedad e independientes dentro del hogar. Estas actividades incluyen el cuidado directo como asistencia personal, alimentación, acompañamiento médico y soporte afectivo, y el cuidado indirecto o tareas domésticas como limpiar, cocinar, lavar, hacer compras y gestionar el mantenimiento del hogar (OIT, 2018).

En los contextos emprendedores, especialmente en aquellos microempresarios que operan desde sus viviendas, el trabajo de cuidado se convierte en una labor continua e invisible que se superpone constantemente con las tareas productivas del negocio. Al no existir un salario ni un horario formal para las labores domésticas, la sociedad tiende a asumir que el tiempo del emprendedor en el hogar es "tiempo disponible", sobrecargando a la persona con responsabilidades de cuidado que absorben su energía y capacidad de gestión.

El conflicto trabajo-familia en el ámbito emprendedor

La interacción entre la gestión del negocio y la atención del hogar genera lo que en la literatura reciente sobre gestión del talento y psicología organizacional se denomina el conflicto trabajo-familia (López-García et al., 2021). Este fenómeno ocurre cuando las presiones y demandas provenientes de la esfera laboral y de la esfera familiar son mutuamente incompatibles, de modo que la participación en un rol dificulta directamente el cumplimiento óptimo de las exigencias del otro rol.

En el caso del emprendedor, este conflicto se manifiesta a través de tres mecanismos interrelacionados:

1. Conflicto basado en el tiempo: Ocurre cuando la cantidad de tiempo requerida para cumplir con las responsabilidades de cuidado limita físicamente el tiempo disponible para planificar, producir, vender o innovar en el emprendimiento. Cada hora dedicada imprevistamente a una labor doméstica no delegada es una hora sustraída a la atención de clientes, la negociación con proveedores o la estrategia comercial.
2. Conflicto basado en la tensión (strain-based conflict): Ocurre cuando el estrés, la preocupación, la fatiga física y la sobrecarga emocional originadas en el ámbito familiar se trasladan al entorno del negocio. El emprendedor que enfrenta picos de tensión por la salud de un familiar o la desorganización del hogar experimenta una reducción drástica en su concentración, memoria de trabajo, paciencia para atender clientes y capacidad para tomar decisiones financieras críticas.

3. Conflicto basado en el comportamiento: Surge cuando los patrones de conducta esperados y valorados en el entorno familiar (afectividad, flexibilidad, complacencia, atención inmediata a la demanda) chocan frontalmente con los comportamientos requeridos para el éxito de una unidad productiva (asertividad, rigor en el cumplimiento de plazos, fijación de precios, capacidad de negociación y establecimiento de límites).

La porosidad de las fronteras en el trabajo desde el hogar

Cuando el emprendimiento funciona en la misma infraestructura física de la residencia, las "fronteras" entre el rol de empresario y el rol de cuidador se vuelven extremadamente porosas y permeables (Martínez-Sánchez & Pérez-Pérez, 2020). A diferencia del empleado formal que se desplaza físicamente a una oficina o fábrica, el emprendedor en el hogar carece de barreras geográficas y temporales automáticas. Los familiares suelen interrumpir la jornada productiva para solicitar favores domésticos menores, mientras que el emprendedor, movido por el afecto o el sentimiento de culpa, cede ante estas interrupciones, fragmentando su jornada laboral en micro-bloques de tiempo ineficientes.

Consecuencias en la salud física, mental y la viabilidad del negocio

La persistencia del conflicto trabajo-familia sin herramientas de mediación desemboca en graves repercusiones sistémicas:

1. Deterioro de la salud del emprendedor: La privación del sueño, el estrés crónico y el esfuerzo multidireccional provocan el síndrome de agotamiento o *burnout*, caracterizado por despersonalización, fatiga crónica, migrañas, desórdenes gastrointestinales y sintomatología ansioso-depresiva.
2. Muerte prematura del emprendimiento: Un negocio liderado por una persona agotada pierde competitividad, comete errores de calidad, incumple compromisos comerciales y termina reduciendo sus ingresos hasta ser insostenible, conduciendo al cierre de la unidad productiva y profundizando la vulnerabilidad económica de la familia.

SECCIÓN 7

REFERENTES ACADÉMICOS

Para sustentar la intervención pedagógica y práctica de esta cartilla, se analizan tres marcos teóricos y normativos contemporáneos que explican la relación entre el trabajo de cuidado, la dinámica familiar y el desempeño productivo del emprendedor.

La Economía del Cuidado y el Principio de Corresponsabilidad Social (Batthyány, 2020; OIT, 2018)

La teoría de la Economía del Cuidado, desarrollada ampliamente por la sociología económica contemporánea, aporta un marco transformador para comprender la sostenibilidad de la vida y de la economía. Batthyány (2020) sostiene que la sociedad y el mercado productivo funcionan gracias al sostén invisible que proporciona el trabajo de cuidado realizado predominantemente al interior de los hogares. Sin la alimentación, la higiene, el soporte emocional y el cuidado de la salud que se brindan en el espacio doméstico, la fuerza de trabajo que mueve la economía no podría reproducirse ni mantenerse.

Sin embargo, históricamente se ha construido el mito de que el cuidado es una cuestión estrictamente privada, afectiva e individual que concierne de forma natural o primaria a las mujeres dentro de la familia. La Economía del Cuidado desmonta esta premisa y demuestra que el cuidado es un bien público, un derecho fundamental y un factor de producción económica.

Desde este enfoque, la solución a la sobrecarga del emprendedor no radica en la "gestión individual del tiempo" o en el "autosacrificio", sino en la implementación del principio de corresponsabilidad social del cuidado (OIT, 2018). La corresponsabilidad exige que los costes, los tiempos y las tareas asociadas al cuidado se redistribuyan de manera equitativa y justa a través de dos dimensiones:

1. Corresponsabilidad intrafamiliar: Reparto equilibrado y negociado de las tareas domésticas y de asistencia entre todos los integrantes del hogar (pareja, hijos, familiares adultos), erradicando la idea de que los demás miembros "ayudan" o "colaboran", para asumir que son co-responsables del bienestar del hogar (Villegas, 2024).
2. Corresponsabilidad social e institucional: Articulación con redes comunitarias, servicios públicos del Estado y soluciones del mercado (centros de día, jardines infantiles, redes de vecinos) que alivien la carga directa que recae sobre el hogar.

Cuando la persona emprendedora aplica la corresponsabilidad, el cuidado deja de ser una trágica barrera individual para convertirse en un sistema familiar organizado que libera tiempo y capacidad cognitiva para el crecimiento del negocio.

B. La Teoría del Conflicto de Roles y la Gestión de Fronteras en Entornos Digitales y del Hogar (López-García et al., 2021; Martínez-Sánchez & Pérez-Pérez, 2020)

Para fundamentar las herramientas de organización que se proponen en esta cartilla, resulta indispensable recurrir a los desarrollos recientes de la *Teoría del Conflicto de Roles* aplicados a entornos de trabajo flexibles y emprendimientos desde el hogar (López-García et al., 2021). Esta perspectiva teórica postula que los individuos poseen una reserva finita de tiempo, energía física y

capacidad de procesamiento psicológico. Cuando una persona asume simultáneamente múltiples roles sociales (empresario, padre/madre, hijo/cuidador, administrador del hogar) cuyas demandas superan el total de sus recursos disponibles, sobreviene la fricción y sobrecarga de rol.

Complementariamente, la investigación en *Gestión de Fronteras Trabajo-Familia* (Martínez-Sánchez & Pérez-Pérez, 2020) ofrece un modelo explicativo de cómo las personas gestionan y negocian los límites entre sus esferas personal y profesional en contextos donde el trabajo y la vivienda comparten la misma planta física.

Estos estudios demuestran que el nivel de integración o separación entre ambos dominios depende de tres propiedades de las fronteras:

- **Permeabilidad:** El grado en que los elementos físicos, las personas o las preocupaciones de un dominio ingresan al otro (por ejemplo, que un hijo interrumpa una llamada de negocios o que el emprendedor revise cuentas del negocio durante la cena familiar).
- **Flexibilidad:** El grado en que las fronteras temporales y espaciales de un dominio pueden expandirse o contraerse para adaptarse a las exigencias del otro.
- **Comunicaciones de frontera:** Los acuerdos explícitos e implícitos que el sujeto establece con sus redes de contacto (clientes y socios en el trabajo; pareja e hijos en el hogar).

El aporte académico central de Martínez-Sánchez y Pérez-Pérez (2020) es demostrar que para los emprendedores que trabajan desde el hogar, la "integración total sin límites" resulta patológica. Para alcanzar el bienestar y la alta productividad, es indispensable construir fronteras de severidad intermedia o alta, donde existan horarios de trabajo protegidos, espacios físicos respetados y reglas de comunicación transparentes pactadas con la familia.

El Enfoque de Capacidades y la Autonomía Económica Contemporánea (CEPAL, 2021)

Finalmente, el fundamento de desarrollo humano de esta cartilla se sustenta en el *Enfoque de Capacidades y Autonomía Económica* promovido por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021). La CEPAL define el desarrollo no como el simple aumento de los ingresos monetarios, sino como un proceso de expansión de la autonomía real de las personas, dividida en tres dimensiones interdependientes: la autonomía física, la autonomía en la toma de decisiones y la autonomía económica.

Un emprendedor sumido en una jornada interminable de cuidado no compartido, sumado a la gestión de su negocio, padece lo que los organismos internacionales denominan pobreza de tiempo. La pobreza de tiempo cercena la autonomía económica: imposibilita el acceso a la formación continua, restringe la participación en redes comerciales, deteriora la salud física y ahoga la libertad de innovación de la unidad productiva.

Al aplicar los principios de esta cartilla, la reorganización del cuidado familiar actúa como un mecanismo liberador de capacidades. La autonomía económica y la sostenibilidad del emprendimiento no son fines en sí mismos, sino medios para garantizar que el emprendedor y su núcleo familiar alcancen niveles superiores de bienestar, salud mental, equidad e integración social.

SECCIÓN 8

CONCEPTOS CLAVE

1. **Trabajo de Cuidado (OIT, 2018):** Conjunto de actividades orientadas al sostenimiento de la vida y al bienestar físico, emocional y material de los integrantes del hogar. Incluye el cuidado directo (asistencia a niños, adultos mayores o dependientes) e indirecto (labores domésticas). En el emprendimiento, suele presentarse como una labor no remunerada e invisible que compite directamente con la jornada productiva del negocio.
2. **Corresponsabilidad Intrafamiliar (Batthyány, 2020; Villegas, 2024):** Distribución equitativa y negociada de las responsabilidades domésticas y de atención entre todos los integrantes del hogar con capacidad de asumirlas. Trasciende la idea de que la familia "ayuda" o "colabora" a una sola persona, estableciendo que el bienestar del hogar es una responsabilidad compartida por todos sus miembros.
3. **Conflicto Trabajo-Familia (López-García et al., 2021):** Tensión psicosocial que surge cuando las demandas del ámbito laboral y del familiar resultan incompatibles. Se manifiesta a través de la falta de tiempo, el agotamiento emocional acumulado o el choque de comportamientos esperados en cada rol, afectando tanto la dinámica del hogar como el desempeño del emprendimiento.
4. **Gestión de Fronteras (Martínez-Sánchez & Pérez-Pérez, 2020):** Estrategia para establecer límites físicos, temporales y psicológicos entre la vida profesional y la personal. En emprendimientos que operan desde la vivienda, implica acordar reglas claras con la familia para evitar interrupciones durante el horario de trabajo y proteger espacios exclusivos de descanso.
5. **Pobreza de Tiempo (CEPAL, 2021):** Situación de vulnerabilidad que experimenta una persona al carecer de tiempo suficiente para el descanso, el autocuidado y el desarrollo personal, debido a la acumulación de jornadas laborales y tareas de cuidado no compartidas. Limita la autonomía económica y la capacidad de innovación del emprendedor.
6. **Agotamiento o Burnout (López-García et al., 2021):** Estado de fatiga física y mental crónica provocada por la sobrecarga prolongada de roles y la falta de descanso reparador. Se caracteriza por desmotivación, irritabilidad, disminución de la productividad y aumento de errores operativos en la gestión del negocio.

SECCIÓN 9

¿CÓMO SE PRESENTA UN EMPRENDIMIENTO?

La interferencia de las cargas de cuidado no planificadas en la vida cotidiana de una unidad productiva no ocurre de forma abstracta; por el contrario, se traduce en una serie de síntomas y manifestaciones concretas en la operación comercial, en la gestión del equipo de trabajo y en las relaciones familiares.

Manifestaciones en la relación con clientes y la gestión comercial

Fragmentación de la atención al cliente

El emprendedor atiende consultas comerciales, llamadas de cotización o chats de ventas mientras simultáneamente realiza labores domésticas (cocinar, supervisar tareas o atender a un familiar). Esta atención dividida genera respuestas apresuradas, imprecisiones en los precios cotizados, tono de voz estresado y una percepción de falta de profesionalismo por parte del cliente.

Incumplimiento sistemático de plazos de entrega:

La aparición de imprevistos familiares no cubiertos por una red de apoyo (una cita médica no programada, un pico de enfermedad o una urgencia escolar) fuerza al emprendedor a pausar la producción. Como resultado, los pedidos se retrasan, las entregas se posponen y el emprendimiento pierde credibilidad y clientes recurrentes.

Restricción de la agenda comercial y pérdida de oportunidades:

La imposibilidad de ausentarse del hogar por responsabilidades de cuidado impide al emprendedor asistir a ferias comerciales, ruedas de negocios, eventos de *networking*, capacitaciones empresariales o reuniones con clientes fuera del municipio, limitando severamente el crecimiento de la empresa.

Manifestaciones en la Gestión Operativa y Financiera

Extensión y nocturnidad de la jornada laboral:

Para compensar las horas del día absorbidas por las tareas del hogar, el emprendedor recurre sistemáticamente a trabajar durante altas horas de la madrugada. Esta práctica distorsiona el ritmo biológico de descanso y conduce a un estado de fatiga crónica que incrementa drásticamente los errores en los procesos productivos y la manipulación de maquinaria.

Canibalización de recursos y confusión de caja:

En contextos de alta exigencia de cuidado (compras de medicamentos de emergencia, imprevistos del hogar), el emprendedor tiende a utilizar el dinero en efectivo de las ventas del día para cubrir gastos domésticos urgentes, mezclando las finanzas del hogar con la contabilidad del negocio y generando vacíos de caja que comprometen el pago a proveedores.

Manifestaciones en la dinámica y clima familiar

Conflictos intrafamiliares y resentimiento acumulado:

La falta de acuerdos explícitos sobre la corresponsabilidad genera reproches constantes. El emprendedor siente que la familia no valora su esfuerzo empresarial y que lo perciben como "disponible a toda hora por estar en casa"; por su parte, los familiares sienten que el emprendedor está "siempre estresado, ausente mentalmente o trabajando".

Sentimiento paralizante de culpa de rol:

La persona experimenta una fricción interna constante: mientras trabaja en su negocio siente culpa por no estar dedicando tiempo de calidad a sus hijos o padres; y cuando atiende a su familia siente angustia por las tareas acumuladas en el emprendimiento.

SECCIÓN 10

SEÑALES PARA RECONOCERLO

Para evaluar de forma rápida y objetiva si la falta de organización en las labores de cuidado está afectando la viabilidad de tu negocio y tu salud, revisa la siguiente lista de chequeo diagnóstica. Marca las situaciones que identificas en tu día a día:

Indicadores físicos y emocionales:

- ☐ **Agotamiento matutino:** Sensación de cansancio físico y mental intenso al iniciar la jornada.
- ☐ **Irritabilidad reactiva:** Respuestas impacientes o agresivas ante clientes o familiares por estrés acumulado.
- ☐ **Culpa de rol:** Sensación constante de estar fallando tanto en el negocio como en la atención del hogar.
- ☐ **Síntomas psicósomáticos:** Aparición recurrente de migrañas, tensión muscular, insomnio o problemas digestivos.

Indicadores de Productividad y Gestión Empresarial:

- ☐ **Interrupciones continuas:** Pausas frecuentes en la jornada laboral para atender solicitudes domésticas no urgentes.
- ☐ **Incumplimiento de entregas:** Retrasos recurrentes o cancelación de pedidos debido a emergencias familiares.
- ☐ **Nocturnidad forzada:** Extensión sistemática del trabajo pasadas las 10:00 p.m. para compensar tiempo del día.
- ☐ **Aislamiento comercial:** Imposibilidad de asistir a reuniones de ventas o capacitaciones por no delegar el cuidado.

Indicadores de la Dinámica e Interacción Familiar:

- ☐ **Falta de acuerdos:** Ausencia de reuniones familiares para organizar y repartir explícitamente las tareas.
- ☐ **Centralización de cargas:** Asunción individual de la cocina, aseo, compras y administración de medicamentos.

- ☐ **Mezcla de espacios:** Trabajo en zonas comunes sin fronteras físicas ni límites claros con la familia.
- ☐ **Sin franjas de descanso:** Imposibilidad de contar con tiempo libre semanal destinado al ocio o autocuidado.

SECCIÓN 11

MITOS Y REALIDADES DEL EMPRENDIMIENTO

✎ **Mito 1:** *"Emprender desde la vivienda es la solución perfecta para cuidar a la familia y generar ingresos al mismo tiempo sin ningún esfuerzo extra."*

- **Realidad:** Intentar ejecutar labores de cuidado y tareas de producción de manera simultánea en el mismo espacio físico genera un estado de atención dividida. Esta multifuncionalidad forzada no ahorra tiempo: multiplica el margen de error en el negocio, eleva el estrés y prolonga la jornada laboral hasta la noche. Cada función requiere franjas temporales y espaciales claramente delimitadas.

✎ **Mito 2:** *"Las tareas de cuidado del hogar son un asunto privado y afectivo que no tiene ninguna relación con la rentabilidad o el éxito de la empresa."*

- **Realidad:** La salud física, el descanso y la estabilidad emocional del emprendedor constituyen el activo principal de una microempresa. Cuando el cuidado no se organiza y satura al emprendedor, la capacidad de tomar decisiones financieras acertadas, innovar y atender con calidad a los clientes se desmorona, poniendo en riesgo directo la sostenibilidad del negocio.

✎ **Mito 3:** *"Pedir ayuda a familiares, construir redes comunitarias o contratar apoyos externos para el cuidado demuestra falta de amor o de compromiso con el hogar."*

- **Realidad:** El cuidado afectuoso no es sinónimo de autosacrificio individual. Delegar y construir sistemas de corresponsabilidad promueve la autonomía de los demás integrantes del hogar, fortalece la madurez familiar y garantiza que el tiempo que el emprendedor comparte con sus seres queridos sea de verdadera calidad y libre de agotamiento.

✎ **Mito 4:** *"Para que un emprendimiento salga adelante en sus primeras etapas, el emprendedor debe resignar por completo su descanso, su salud y su vida personal."*

- **Realidad:** El esfuerzo enfocado es necesario, pero el autosacrificio desmedido y la privación de descanso son insostenibles a mediano plazo. La literatura académica demuestra que el agotamiento o *burnout* es una de las causas principales de abandono y cierre prematuro de negocios viables.

↗ **Mito 5:** *"En el hogar, los demás miembros de la familia 'ayudan' o 'colaboran' con la persona que emprende si les queda tiempo libre."*

•

Realidad: Las labores de cuidado y mantenimiento de la vivienda no son responsabilidad de una sola persona a la que los demás le hacen el "favor" de colaborar. Todos los miembros con capacidad del hogar son co-responsables por igual del bienestar común y del sostenimiento de la vida familiar.

SECCIÓN 12

herramientas prácticas

El balance entre la vida laboral, familiar y labores del cuidado requiere herramientas sencillas que ayuden a organizar las responsabilidades del hogar. Así como una distribución equitativa entre todos los miembros del hogar. En este sentido, las siguientes herramientas permiten planificar, priorizar y repartir las tareas de forma práctica.

Matriz de Distribución de Tareas

Esta herramienta sirve para identificar todas las tareas del hogar y asignarlas de forma equilibrada. Su objetivo es evitar que una sola persona asuma la mayor parte del trabajo doméstico y de cuidado, lo cual suele generar sobrecarga física y emocional.

Pasos:

1. Hacer una lista de todas las tareas del hogar y del cuidado, por ejemplo: cocinar, lavar ropa, limpiar, ayudar con tareas escolares, acompañar a un adulto mayor y hacer compras.
2. Clasificar cada tarea según su frecuencia: diaria, semanal o mensual.
3. Asignar responsables teniendo en cuenta el tiempo disponible, las habilidades y la capacidad de cada miembro de la familia.
4. Revisar si la distribución es justa y equilibrada.
5. Ajustar la matriz cada semana si es necesario.

Esta herramienta es útil porque permite visualizar la carga total de trabajo del hogar y facilita acuerdos familiares más justos. Al igual que fomenta valores como la responsabilidad y la cooperación dentro de la familia.

Calendario Familiar de Cuidados

El calendario familiar permite organizar en un mismo espacio los horarios de trabajo, estudio, citas médicas, tareas del hogar y momentos de cuidado. Su utilidad principal es evitar choques de horarios y facilitar que todos sepan qué debe hacerse y cuándo.

Pasos:

1. Elegir un calendario físico o digital.
2. Anotar los compromisos fijos de cada persona: trabajo, clases, citas o turnos.
3. Registrar los tiempos dedicados al cuidado de niños, adultos mayores o personas dependientes.
4. Reservar espacios para descanso y tiempo en familia.
5. Revisar el calendario cada semana para actualizarlo.

Esta herramienta ayuda en la conciliación entre el trabajo y la familia, porque hace visibles tanto las obligaciones laborales como las domésticas.

1. Técnica de priorización: urgente e importante

No todas las tareas tienen el mismo nivel de urgencia. Por eso, es importante diferenciar entre lo urgente y lo importante para usar mejor el tiempo .

Pasos:

1. Hacer una lista de todas las tareas pendientes.
2. Clasificarlas en cuatro grupos: urgente e importante, importante pero no urgente, urgente pero no importante, y ni urgente ni importante.
3. Realizar primero las tareas urgentes e importantes.
4. Planificar las importantes pero no urgentes.
5. Delegar o eliminar las que no aportan valor.

En el contexto familiar ayuda a reservar espacios para el autocuidado, el descanso y la convivencia, que muchas veces se postergan por atender solo lo urgente .

Acuerdos de Corresponsabilidad Familiar:

Los acuerdos de corresponsabilidad son compromisos claros entre los miembros del hogar para repartir tareas y cuidados de manera equilibrada. No se trata solo de ayudar, sino de asumir que el bienestar familiar es responsabilidad de todos .

Pasos:

1. Reunir a la familia para hablar de las tareas y necesidades del hogar.
2. Escuchar qué actividades sobrecargan a cada persona.
3. Distribuir responsabilidades según disponibilidad y capacidades.
4. Escribir los acuerdos en un documento sencillo.
5. Revisarlos periódicamente para hacer ajustes.

Estos acuerdos son importantes porque ayudan a transformar prácticas tradicionales donde el cuidado recae principalmente sobre las mujeres, especialmente las madres, lo que fomenta una mejor comunicación y distribución en el trabajo domésticos y los roles familiares.

En conjunto todas las herramientas presentadas anteriormente permiten pasar de una organización informal del hogar a una distribución más consciente, equitativa y sostenible del trabajo familiar. Su aplicación facilita el balance vida-trabajo-cuidado, disminuye la sobrecarga de deberes en el hogar al igual que fortalece las competencias familiares.

SECCIÓN 13

ACTIVIDAD 1: REFLEXIÓN

¿Cómo cuido a mi familia?

Marca o responde lo que sientas más cercano a tu realidad:

☐ Alguien en mi familia necesita cuidado o apoyo hoy. ¿Quién?

☐ Yo soy quien más se encarga de esas tareas.

☐ Me cuesta repartir mi tiempo entre mi familia y mi negocio.

☐ Tengo a alguien que me puede ayudar cuando lo necesito.

☐ Casi siempre pido ayuda cuando la necesito.

☐ Casi siempre trato de hacerlo todo yo sola/o.

Completa la frase: Para cuidar mejor a mi familia, sin dejar de lado mi negocio ni a mí misma/o, necesito

SECCIÓN 14

ACTIVIDAD 2: CASO

Mariana vende artesanías desde su casa. Su negocio va creciendo. También cuida a su mamá, que necesita ayuda todos los días. Una semana le llegaron pedidos urgentes, y al mismo tiempo su mamá necesitaba ir al médico. Mariana no sabía qué hacer: si atendía a su mamá, se atrasaba con el negocio. Si se dedicaba al negocio, sentía que descuidaba a su mamá. Tampoco quería pedir ayuda.

Responde:

- ¿Cuál es el problema de Mariana?

- ¿Quién podría ayudarle con el cuidado de su mamá?

- ¿Qué podría hacer para no descuidar ni su negocio ni a su familia?

- ¿Qué harías tú en su lugar?

Propón 3 ideas que le ayudarían a Mariana:

1.

2.

3.

SECCIÓN 15

ACTIVIDAD 3: Aplicación***Mi red de apoyo*****1. Mis tareas de cuidado hoy:**

2. ¿Quién me puede ayudar?

Familia:

Amigos:

Vecinos o comunidad:

3. Mi compromiso de esta semana:**Esta semana voy a:**

Después de 7 días, responde:☐ Sí cumplí ☐ No cumplí

¿Qué aprendí?

SECCIÓN 16

TOMA UNA DECISIÓN

Dilema: ¿reducir Jornada Laboral o Contratar Apoyo Externo?

María vive en Chía, Cundinamarca, trabaja tiempo completo y además cuida a su madre adulta mayor, quien necesita apoyo diario para medicamentos, comidas y acompañamiento. En los últimos meses, María se ha sentido cansada, con menos tiempo para sus hijos y con dificultades para cumplir bien en el trabajo. Ante esta situación, se le presentan dos alternativas: reducir su jornada laboral para dedicar más tiempo al cuidado, o mantener su empleo completo y contratar apoyo externo por algunas horas al día.

Alternativas:

1. Reducir la jornada laboral.

Esta opción le daría a María más tiempo para atender a su madre y a su familia, lo que disminuir el estrés. Sin embargo, también implicaría menos ingresos, posible afectación en su estabilidad laboral y menos oportunidades de crecimiento profesional. En familias con personas dependientes, los conflictos entre empleo y cuidado suelen aumentar cuando no existen suficientes apoyos institucionales o familiares.

1. Contratar apoyo externo.

Esta alternativa permitiría conservar el empleo y aliviar parte de la carga de cuidado. Su ventaja principal es que María no perdería salario ni proyección laboral, pero incluye un gasto económico importante y requiere confianza en la persona cuidadora. La literatura sobre corresponsabilidad señala que el cuidado no debería recaer en una sola persona, sino distribuirse entre la familia o en apoyo externo.

Preguntas de análisis:

¿Cuál opción protege mejor el bienestar de María a largo plazo?

¿Qué impacto tiene cada decisión en la economía del hogar?

¿Cómo afecta cada alternativa la salud emocional y física de María?

¿Qué otros apoyos familiares o comunitarios podrían aliviar la situación?

¿La familia puede reorganizar tareas para que el cuidado sea compartido?

Reflexión Final:

La mejor decisión no depende solo del tiempo disponible, sino de encontrar un equilibrio entre trabajo, cuidado y bienestar familiar. La labores familiares deben organizarse y dividirse equitativamente manera evitar que una sola persona cargue con todas las responsabilidades. Por lo que antes de renunciar o reducir la jornada, conviene explorar alternativas como apoyo familiar, horarios flexibles, teletrabajo o ayuda externa parcial.

SECCIÓN 17

CONSTRUYE TU HERRAMIENTA

Producto: Planificador semanal de balance vida-trabajo-cuidado

El objetivo de esta herramienta es organizar, en una sola tabla, las actividades de trabajo, cuidado, tareas del hogar, tiempo personal y tiempo en familia. Su función principal es ayudar a la familia a distribuir mejor el tiempo, evitar sobrecargas y visualizar si una sola persona está asumiendo demasiadas responsabilidades. La planificación semanal es clave para lograr equilibrio entre las demandas laborales, familiares y personales, especialmente cuando existen labores de cuidado permanentes en el hogar.

Formato de la herramienta

El planificador puede hacerse en una hoja grande, un cuaderno o en versión digital. Debe tener columnas por día de la semana y filas por bloques horarios. También puede incluir colores para diferenciar cada tipo de actividad:

Trabajo: azul.

Cuidado: naranja.

Tareas del hogar: verde.

Tiempo personal: amarillo.

Tiempo en familia: morado.

Hora/Día	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo
6:00-8:00							
8:00-10:00							
10:00-12:00							
12:00-14:00							
14:00-16:00							
16:00-18:00							
18:00-20:00							
20:00-22:00							

Cómo se usa:

1. Anotar primero lo fijo: Se escriben los horarios que no se pueden mover: trabajo, clases, citas médicas, turnos y desplazamientos. Esto permite ver de inmediato qué espacios quedan disponibles.
2. Incluir las tareas de cuidado: Aquí se registran actividades como dar medicinas, acompañar a un adulto mayor, preparar alimentos, ayudar con tareas escolares o atender a una persona dependiente. Estas tareas deben repartirse entre los miembros de la familia y no recaer solo en una persona.
3. Registrar las tareas del hogar: Se anotan actividades como cocinar, lavar ropa, hacer mercado, limpiar y organizar la casa. La idea es observar cuánto tiempo toma realmente cada tarea y repartirlas equitativamente.
4. Reservar tiempo personal: Cada integrante necesita espacios para descansar, dormir, hacer ejercicio o simplemente desconectarse. Este tiempo no debe verse como un lujo, sino como una necesidad para mantener la salud física y emocional.
5. Incluir tiempo en familia: Puede ser una comida, una conversación o una actividad recreativa. Estos espacios fortalecen el vínculo familiar y ayudan a que las responsabilidades no consuman toda la rutina.

Pasos para implementarlo:

1. Reunir a toda la familia y explicar el propósito de la herramienta.
2. Identificar los compromisos de cada persona durante la semana.
3. Distribuir los bloques horarios en el planificador.
4. Revisar si alguna persona tiene demasiadas responsabilidades.
5. Ajustar tareas o pedir apoyo cuando sea necesario.
6. Colocar el planificador en un lugar visible de la casa.
7. Revisarlo cada semana para hacer cambios según las necesidades reales.

Ejemplo de uso

En una familia donde una madre trabaja fuera de casa y también cuida a un adulto mayor, el planificador permite ver si ella está ocupada en trabajo, cuidado y tareas domésticas en los mismos horarios. Si eso sucede, la familia puede redistribuir funciones: por ejemplo, un hijo puede ayudar con tareas escolares, la pareja puede encargarse de la cena y otro familiar puede apoyar en las horas de cuidado. Así, el plan deja de ser solo una lista y se convierte en una herramienta para organizar mejor la vida diaria .

Esta herramienta es práctica porque se adapta a cualquier familia y no requiere recursos costosos. Lo importante es que todos participen, que el tiempo de cuidado se reconozca como parte central de la organización del hogar y que la planificación se revise con frecuencia. De esta manera, el planificador semanal se convierte en un apoyo real para mejorar el balance vida-trabajo-cuidado.

SECCIÓN 18

PLAN DE ACCIÓN

Objetivo General:

Fortalecer el balance entre vida laboral, familiar y labores del cuidado mediante una distribución más equitativa de las tareas, con seguimiento periódico para evitar sobrecarga y mejorar el bienestar familiar. La corresponsabilidad implica que las responsabilidades del hogar y del cuidado no recaigan en una sola persona, sino que se compartan entre los miembros de la familia

Qué hará	Cuándo	Cómo	Con quién	Cómo verificará el avance
Distribuir tareas del hogar y cuidado	Semana 1	Reunión familiar para listar responsabilidades y asignarlas según tiempo y capacidades	Todos los miembros de la familia	Revisión semanal de cumplimiento
Organizar un calendario familiar	Semana 1	Registrar horarios de trabajo, estudio, cuidado y descanso en un calendario físico o digital	Persona designada por la familia	Verificar conflictos de horario y hacer ajustes
Aplicar priorización de tareas	Semana 2	Clasificar actividades en urgentes, importantes y delegables	Cada integrante	Autoevaluación semanal
Firmar acuerdos de corresponsabilidad	Semana 2	Redactar compromisos claros sobre tareas y cuidados	Todos los miembros	Revisión mensual de acuerdos
Evaluar bienestar familiar	Mes 1,2,3	Aplicar una escala simple de satisfacción y sobrecarga	Todos los miembros	Comparar resultados y redefinir acciones

El seguimiento del plan se revisará cada semana durante los primeros tres meses para detectar avances, dificultades y sobrecargas. Si alguna persona sigue asumiendo demasiadas tareas, se redistribuirán responsabilidades o se buscará apoyo externo. Este seguimiento es importante porque el equilibrio entre trabajo y familia requiere organización continua, flexibilidad y corresponsabilidad real.

Este plan permite pasar de la intención a la acción, porque transforma la organización familiar en acuerdos concretos y revisables. Al distribuir mejor el cuidado y las tareas del hogar, la familia mejora su funcionamiento, reduce el estrés y protege el tiempo personal de todos sus integrantes.

SECCIÓN 19

DESPUÉS DE LA CARTILLA

La cartilla no busca que la persona emprendedora simplemente conozca nuevas herramientas. Su propósito es que ese aprendizaje pueda traducirse en cambios concretos en la organización familiar de las labores de cuidado, favoreciendo la corresponsabilidad, el bienestar y la sostenibilidad del emprendimiento.

El cambio esperado no significa que desaparezcan las dificultades entre familia y emprendimiento. Significa desarrollar una mayor capacidad para reconocerlas, hablar sobre ellas, distribuir responsabilidades, establecer acuerdos y ajustarlos cuando las circunstancias cambien. Pequeños cambios sostenidos en la organización familiar pueden abrir posibilidades para cuidar mejor, emprender de manera más sostenible y proteger el bienestar de quienes integran el hogar.

SECCIÓN 20

¿QUÉ APRENDÍ?

Después de realizar las actividades de esta cartilla, responde las siguientes preguntas. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es reconocer qué aprendiste y cómo puedes aplicarlo en tu vida cotidiana.

1. Sobre el cuidado familiar

¿Qué aprendí sobre la manera en que se distribuyen actualmente las labores de cuidado en mi hogar?

2. Sobre mi emprendimiento

¿Cómo pueden las responsabilidades familiares afectar el funcionamiento de mi emprendimiento?

3. Sobre la corresponsabilidad

¿Qué significa para mí que las responsabilidades del hogar y del cuidado sean compartidas?

4. Sobre la organización

¿Qué herramienta de esta cartilla considero más útil para mi situación?

- ☐ Matriz de distribución de tareas
- ☐ Calendario familiar de cuidados
- ☐ Técnica de priorización
- ☐ Acuerdos de corresponsabilidad
- ☐ Planificador semanal de balance vida-trabajo-cuidado

¿Por qué?

5. Sobre mis límites

¿Qué límite necesito establecer o fortalecer entre mi emprendimiento, mi familia y mi tiempo personal?

Antes de realizar la cartilla, yo pensaba que...

Ahora comprendo que...

Una acción que puedo comenzar a realizar es...

Una responsabilidad que necesito compartir o redistribuir es...

Lo más importante que me llevo de esta cartilla es:

SECCIÓN 21

MI CAMBIO ESPERADO

Mi Situación Actual

La principal dificultad que identifico entre mi familia, el cuidado y mi emprendimiento es:

Actualmente, esta situación afecta principalmente:

- ☐ Mi tiempo de trabajo ☐ Mi descanso
☐ La distribución de las tareas del hogar ☐ Mi tiempo con la familia
☐ La atención de las personas que requieren cuidado ☐ La organización del emprendimiento
☐ Otro: _____

¿Qué quiero cambiar?

Quiero pasar de:

A:

¿Qué necesito hacer para lograrlo?

Mi cambio necesita de:

- ☐ Reconocer mejor las tareas de cuidado. ☐ Redistribuir algunas tareas.
☐ Establecer horarios y límites para mi emprendimiento. ☐ Organizar un calendario familiar.
☐ Utilizar una red de apoyo. ☐ Delegar algunas actividades.
☐ Reservar tiempo para descanso y vida familiar. ☐ Revisar periódicamente los acuerdos.
☐ Hablar con mi familia sobre la distribución de responsabilidades.
☐ Otra acción: _____

1. Si aplico lo aprendido en esta cartilla y construyo acuerdos con mi familia, espero que...

¿Cómo sabré que el cambio está ocurriendo?

- ☐ Las tareas de cuidado están mejor distribuidas.
☐ Ya no soy la única persona responsable de determinadas tareas.
☐ Los acuerdos se cumplen con mayor frecuencia.

- ☐ Tengo horarios más definidos para mi emprendimiento.
- ☐ Hay menos interrupciones durante mis espacios de trabajo.
- ☐ Tengo mayor disponibilidad de tiempo para mi familia.
- ☐ Tengo espacios protegidos para descansar.
- ☐ Utilizo con mayor frecuencia mi red de apoyo.
- ☐ Las responsabilidades del emprendimiento y del hogar están mejor organizadas.
- ☐ Otra: _____

SECCIÓN 22

PARA SEGUIR APRENDIENDO...

Recursos para profundizar

Puedes consultar fuentes sobre:

- Economía y organización social del cuidado.
- Corresponsabilidad familiar.
- Conciliación entre trabajo y familia.
- Gestión de fronteras entre trabajo y vida familiar.
- Autonomía económica.
- Organización del tiempo y distribución de tareas.

SECCIÓN 23

REFERENCIAS

- AARP. (2022, 30 de noviembre). ¿Deberías renunciar a tu trabajo para cuidar a un ser querido? <https://www.aarp.org/espanol/recursos-para-el-cuidado/prestar-cuidado/info-2022/renunciar-empleo-para-cuidar-familiar.html>
- Batthyány, K. (2020). Miradas latinoamericanas al cuidado: políticas, estado y sociedad. CLACSO. <https://www.clacso.org/miradas-latinoamericanas-al-cuidado/>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2021). La autonomía económica de las mujeres en la recuperación sostenible y con igualdad. Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44618-la-autonomia-economica-las-mujeres-la-recuperacion-sostenible-igualdad>
- Corporación Universitaria Minuto de Dios. (2024). La corresponsabilidad en las labores de cuidado en el hogar [Tesis de maestría]. Repositorio Institucional UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/items/8122a276-cdc5-4a72-ab28-1da606fc2839>
- Cornell Cooperative Extension. (2015). Balancing work and family. Cornell University. <https://schenectady.cce.cornell.edu/parenting/just-for-parents/balancing-work-and-family>
- Cuidum. (2023, 31 de agosto). ¿Renunciar al trabajo para el cuidado de nuestros padres mayores? <https://www.cuidum.com/blog/renunciar-al-trabajo-para-el-cuidado-de-nuestros-padres-mayores/>
- López-García, C., Ramos-Gómez, A., & Pérez-Martínez, V. (2021). Conflicto trabajo-familia y su impacto en el agotamiento emocional de emprendedores. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 37(2), 105–116. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a11>
- Martínez-Sánchez, A., & Pérez-Pérez, M. (2020). Teletrabajo, emprendimiento en el hogar y límites de frontera: Un análisis de conciliación. Estudios Gerenciales, 36(155), 180–192. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.155.3521>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2018). El trabajo de cuidado y los trabajadores del cuidado para un futuro con trabajo decente. Oficina Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_633188/lang-es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2023, 31 de marzo). Conciliación trabajo-familia. <https://conciliaciontrabajofamilia.org/>
- Revista Virtual de Salud. (s. f.). Familia, trabajo y estrés... Implicaciones en la mujer. Universidad Nacional de Colombia. <https://rvs.umn.edu/Uploads/EducationalMaterials/6b34a478-99f0-4db1-8915-089203ae50e0.pdf>
- Villegas, R. E. R. (2024). Corresponsabilidad familiar en el reparto de tareas domésticas en los hogares de doble ingreso. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9665181.pdf>



APRENDER CON SOPORTES · RUTA FORMATIVA

Creatividad para emprender

Generar alternativas, probar ideas y aprender en acción

Autores

Juanita Lozano · Isabella Ocampo · Sofía Ortega · Sara Parra

Esta cartilla hace parte de Aprender con Soportes. La colección integra contenidos conceptuales, herramientas prácticas, actividades y ejercicios de aplicación para fortalecer capacidades de las personas emprendedoras.

Contenido

Presentación

¿Para qué Sirve esta Cartilla?

Objetivo de Aprendizaje

Autodiagnóstico

Antes de comenzar, las emprendedoras deberán responder 8 preguntas reflexivas con el propósito de identificar cómo perciben actualmente su creatividad en relación con su actividad emprendedora. Esto con el fin de reconocer las fortalezas y aspectos que deben ser fortalecidos mediante herramientas y actividades propuestas en la cartilla.

Situación Real

Comprensión del Problema

Referentes Académicos

Conceptos Clave

¿Como se Presenta en un Emprendimiento?

Señales para Reconocerlo

Mitos y Realidades

13. Herramientas prácticas para fortalecer la creatividad

14. Actividad Practica 1: Mi Termómetro Creativo

15. Actividad practica 2: Tarjetas para resolver

16. Actividad practica 3: Del boceto a la clienta

17. Toma una decisión

18. Construye tu herramienta

19. Plan de acción

20. Después de trabajar la cartilla

Después de haber respondido las 8 preguntas, compara tus respuestas con la percepción que tenías sobre tu creatividad al comenzar la cartilla y reflexiona:

21. ¿Qué se espera aprender?

22. Teoría del Cambio: modelo de la cartilla y del cambio esperado en el emprendedor

23. Para seguir aprendiendo

Referencias

Presentación

La creatividad es una competencia importante para el emprendimiento ya que le permite al emprendedor generar ideas originales, identificar nuevas oportunidades y desarrollar propuestas que se diferencien de la competencia. En este contexto, es necesario fomentar y estimular la creatividad mediante diferentes estrategias y experiencias que favorezcan la generación de ideas. Esto es relevante, puesto que el contexto emprendedor exige constantemente explorar nuevas posibilidades, adaptarse a diferentes situaciones y encontrar formas innovadoras de desarrollar productos, servicios o modelos de negocio.

Sin embargo, hay factores presentes en el contexto laboral que pueden dificultar la expresión de la creatividad. Entre las principales barreras identificadas se encuentran la presión de tiempo, el miedo a asumir riesgos y la falta de autonomía o libertad (Walter, 2012). Asimismo, las situaciones en las que existe temor a resultados negativos o al fracaso pueden generar una motivación de evitación que se ha relacionado con una menor creatividad (Roskes, 2015). Por ello, resulta relevante desarrollar estrategias que permitan favorecer y maximizar el potencial creativo de los emprendedores.

¿Para qué Sirve esta Cartilla?

La presente cartilla resulta útil para los emprendedores ya que ayuda a fortalecer la creatividad de los emprendedores mediante herramientas psicosociales y actividades prácticas que les permitan desarrollar y aplicar su potencial creativo. Es por esto, que, a través de juegos, ejercicios de reflexión, análisis de casos, toma de decisiones y construcción de herramientas personales, se busca que el emprendedor aprenda diferentes estrategias para estimular su creatividad y pueda utilizarlas de manera autónoma.

Por otra parte, la cartilla será útil en situaciones en las que el emprendedor necesite generar nuevas ideas, explorar diferentes alternativas, identificar oportunidades de mejora e incluso desarrollar propuestas innovadoras. De igual manera, esta permitirá fortalecer habilidades para la innovación como lo es la originalidad, la flexibilidad y la fluidez en la generación de ideas. Como beneficio, el emprendedor podrá reconocer su potencial creativo, aprender estrategias para estimularlo y establecer un plan de acción para incorporar estas herramientas tanto en su emprendimiento como en su vida cotidiana. De esta manera, la cartilla busca que la creatividad pueda ser practicada y aplicada de forma concreta en diferentes situaciones del proceso emprendedor.

Objetivo de Aprendizaje

El objetivo general es fortalecer la creatividad de los emprendedores mediante el aprendizaje y aplicación de herramientas psicosociales que favorezcan la generación de ideas, la exploración de nuevas perspectivas y el desarrollo de propuestas innovadoras en diferentes situaciones de su actividad emprendedora.

En primera mano como primer resultado de aprendizaje esta reconocer diferentes estrategias y herramientas psicosociales que pueden utilizarse para estimular y fortalecer la creatividad. En la otra mano, se espera que los emprendedores puedan aplicar estas herramientas en diferentes situaciones, para que, de este modo, generen diferentes ideas y perspectivas. Finalmente, se espera que los emprendedores puedan realizar un plan de acción personal dónde incorporen las herramientas aprendidas.

Autodiagnóstico

Antes de comenzar, las emprendedoras deberán responder 8 preguntas reflexivas con el propósito de identificar cómo perciben actualmente su creatividad en relación con su actividad emprendedora. Esto con el fin de reconocer las fortalezas y aspectos que deben ser fortalecidos mediante herramientas y actividades propuestas en la cartilla.

Todas las preguntas deberán responderse utilizando una escala del 1 al 10, donde 1 representa el nivel más bajo y 10 el nivel más alto. Las preguntas son las siguientes:

1. ¿Qué tanto consideras que la creatividad forma parte de tu manera habitual de trabajar y tomar decisiones en tu emprendimiento?
2. Cuando tienes una idea, ¿qué tan fácil te resulta pensar en diferentes formas de desarrollarla o llevarla a cabo?
3. ¿Con qué frecuencia se te ocurren ideas nuevas para mejorar tu emprendimiento, productos o servicios?
4. Cuando enfrentas una situación inesperada en tu emprendimiento, ¿qué tan fácilmente puedes pensar en varias alternativas para afrontarla?
5. ¿Qué tan dispuesta estás a experimentar con nuevas ideas, incluso cuando no sabes con certeza cuál será el resultado?
6. Cuando alguien cuestiona o rechaza una de tus ideas, ¿qué tan fácilmente puedes seguir generando otras alternativas sin desmotivarte?
7. ¿Qué tan frecuente encuentras inspiración en experiencias, personas o situaciones cotidianas para generar nuevas ideas?
8. ¿Qué tan fácil te resulta encontrar diferentes maneras de hacer una actividad o tarea dentro de tu emprendimiento?

Situación Real

María es una mujer emprendedora que vive con su familia en una zona rural, alejada del pueblo más cercano. En su hogar cuenta con un pequeño cultivo de piñas, que ha construido y cuidado a lo largo de los años; estas las vende en el pueblo más cercano. Este emprendimiento representa una fuente importante de ingresos para su familia, por lo que María se encarga de cultivarlas, recogerlas y transportarlas hasta el pueblo para venderlas.

Sin embargo, las condiciones de la zona hacen que esta actividad sea difícil. Lastimosamente, María no cuenta con transporte público cercano es por lo que para desplazarse cuenta con un burro, dónde lleva las piñas todos los días al pueblo. Este recorrido requiere de tiempo y esfuerzo, lo que limita la cantidad de piñas que puede transportar y el tiempo que le puede dedicar a las ventas.

Adicionalmente, María tiene un hijo que aún no cuenta con acceso a educación entonces debe acompañarla durante sus jornadas de trabajo. Asimismo, su esposo trabaja en construcción y permanece fuera de casa durante gran parte del día, por lo que no puede encargarse del niño. Como consecuencia, María debe llevar a su hijo al trabajo y estar pendiente de sus necesidades a lo largo del día. Esta situación dificulta su concentración, reduce el tiempo que puede dedicarse a sus clientes y limita las posibilidades de buscar nuevas formas de comercializar sus piñas.

A pesar de estas dificultades, María reconoce que necesita pensar de manera diferente y utilizar su creatividad para encontrar alternativas que le permitan continuar con su emprendimiento. Es por esto, que, en lugar de centrarse únicamente en las dificultades que enfrenta, comienza a considerar nuevas posibilidades para aprovechar los recursos que tiene disponibles y mejorar la forma en que comercializa sus productos.

Comprensión del Problema

El caso de María permite comprender la importancia de fortalecer las habilidades creativas en los emprendedores. María cuenta con un emprendimiento de cultivo y venta de piñas, pero las condiciones en las que desarrolla su actividad presentan desafíos. En primera mano, María vive lejos del pueblo y no cuenta con transporte además del burro, además, debe hacerse cargo de su hijo durante la jornada de trabajo, debido a que su esposo trabaja fuera de casa y no puede acompañarlo. Estas circunstancias hacen necesario que María pueda pensar en diferentes alternativas para organizar su actividad y desarrollar su emprendimiento.

Sin embargo, el problema de este caso no consiste en que María no tenga creatividad, sino en que necesita fortalecer habilidades que le permitan utilizar su potencial creativo de manera más efectiva. La creatividad puede ser estimulada y desarrollada mediante actividades que permitan practicar la generación de ideas y la exploración de diferentes posibilidades. Estudios sobre el entrenamiento creativo muestran que este tipo de intervenciones puede favorecer el desempeño creativo; por lo que desarrollar estas habilidades puede ser útil para que emprendedoras amplíen sus formas de pensar y actuar frente a diferentes situaciones (Sio & Lortie-Forgues, 2024). Una parte importante de las habilidades creativas corresponde al pensamiento divergente, el cual implica generar diferentes respuestas o ideas frente a una situación. Este pensamiento se constituye de la fluidez, relacionada con la cantidad de ideas generadas; la flexibilidad, relacionada con la variedad de las ideas; y la originalidad, relacionada con el carácter novedoso de las respuestas (Weiss & Wilhelm, 2022).

En el caso de María, fortalecer estas habilidades podría ayudarla a generar diferentes ideas y considerar nuevas posibilidades relacionadas con su emprendimiento. Por ejemplo, ante las dificultades para transportar y comercializar sus productos, podría explorar distintas formas de venta, distribución o uso de los recursos que ya tiene disponibles en su entorno. No obstante, el propósito no sería encontrar inmediatamente una única solución, sino desarrollar la capacidad de generar varias alternativas antes de tomar una decisión. De esta manera, la situación permite trabajar habilidades como la fluidez y la flexibilidad, ya que María podría practicar la generación de múltiples ideas y explorar diferentes maneras de abordar una misma situación.

En conclusión, el caso de María permite reconocer que fortalecer las habilidades creativas puede ampliar las posibilidades que tiene una emprendedora para pensar y actuar frente a diferentes situaciones. Por esta razón, no se busca enseñar una solución específica para cada problema, sino proporcionar herramientas que permitan desarrollar la capacidad de generar ideas, explorar diferentes perspectivas y construir alternativas, potenciando la creatividad de las emprendedoras.

Referentes Académicos

La creatividad y la innovación han sido estudiadas por muchos años por distintas personas. Aquí se encuentran algunas ideas importantes para emprendimientos.

Barrios-Hernández et al. (2022) explican que emprender es ante todo una relación entre la actitud, la cultura y la capacidad personal de crear o desarrollar negocios con una alta dosis de creatividad, respondiendo a lo que pide el mercado. Esto significa que la creatividad no es un talento aparte que algunas personas tienen y otras no, es parte de la misma capacidad de emprender, y se relaciona directamente con la actitud y la cultura de cada persona, no con un don fijo e inmodificable. Los mismos autores recuerdan, que desde hace siglos se ha entendido al emprendedor como la persona que toma recursos que ya existen y los combina de una forma lógica para obtener algo nuevo, es decir, no hace falta inventar algo que nadie ha visto en el mundo, muchas veces basta con tomar lo que ya existe y combinarlo de una manera distinta. Y para lograr esto, destacan la importancia de construir relaciones de colaboración con el entorno como con otros emprendedores, instituciones, la comunidad, porque eso fortalece la creatividad y la innovación de un negocio. Esto es especialmente útil para un emprendedor que no cuenta con muchos recursos propios y es que apoyarse en la red de contactos y en el entorno cercano puede ser tan valioso como el capital económico.

De Bono (1970) mostró que se puede aprender a pensar de forma distinta a propósito, sin esperar a que la idea llegue por inspiración. Por ejemplo, en vez de resolver un problema siempre de la misma forma, se puede probar a preguntarse ¿y si lo hago al revés? o ¿por qué siempre lo he hecho así? Este tipo de preguntas rompen el piloto automático con el que solemos enfrentar los problemas del negocio, y ayudan a encontrar soluciones que antes no se habían considerado, simplemente porque nunca nos habíamos detenido a buscarlas. Si la forma habitual de vender o de atender al cliente ha sido siempre la misma, preguntarse qué pasaría si se hiciera de una manera completamente distinta puede abrir puertas que antes ni siquiera se habían considerado.

Brown (2008) propone algo muy práctico para no quedarse solo en la idea, antes de gastar todo el tiempo y el dinero en algo nuevo, conviene probarlo primero a pequeña escala, observando bien qué necesitan realmente los clientes. Así se pueden hacer ajustes a tiempo, antes de comprometer todos los recursos del negocio en una idea que todavía no se ha puesto a prueba con la gente que realmente la va a usar. En el caso de un emprendimiento de la región, esto podría significar mostrar un producto nuevo a un grupo pequeño de clientes de confianza antes de invertir en una producción grande, o probar una forma distinta de publicar en redes sociales antes de rediseñar toda la estrategia de comunicación del negocio.

Conceptos Clave

Es importante explicar algunos conceptos que se van a tratar a lo largo de la cartilla.

Cuando hablamos de creatividad, nos referimos a la capacidad personal de crear o desarrollar un negocio respondiendo a lo que pide el mercado; se relaciona con la actitud y la cultura de cada persona, no con un talento especial que unos tienen y otros no (Barrios-Hernández et al., 2022).

La innovación es distinta a la creatividad, aunque van de la mano. Está relacionada con transformar recursos que ya existen en soluciones prácticas que sí generan valor real para el negocio: un producto mejorado, una forma más rápida de trabajar, o una manera distinta de atender al cliente (Barrios-Hernández et al., 2022).

Otra palabra importante es pensar distinto, que es la capacidad de buscar varias soluciones posibles frente a un mismo problema, en lugar de quedarse solo con la primera idea que aparece (De Bono, 1970). Es como cuando uno le da vueltas a un problema desde varios ángulos, en lugar de intentar resolverlo siempre de la misma manera.

También hablaremos de combinar lo que ya existe, una idea que recuerda que no siempre hay que inventar algo totalmente nuevo, desde hace mucho tiempo se ha entendido al emprendedor como quien toma cosas que ya existen y las combina de una forma distinta para lograr algo mejor (Barrios-Hernández et al., 2022).

Un concepto muy útil es el de empezar con lo que se tiene, apoyándose en el entorno cercano como otros emprendedores, instituciones, la comunidad, en lugar de esperar a tener todos los recursos ideales para comenzar algo nuevo (Barrios-Hernández et al., 2022).

Por último, está la idea de probar en pequeño, que viene de Brown (2008) y consiste en poner a prueba una idea a baja escala, de forma rápida y sin gastar mucho, antes de invertir todos los recursos del negocio en ella. Esto permite corregir errores a tiempo, sin arriesgar demasiado.

¿Como se Presenta en un Emprendimiento?

La falta de creatividad e innovación no es algo difícil de ver. Se nota en cosas muy sencillas del día a día del negocio.

Con los clientes.

Un negocio que no innova ofrece siempre lo mismo, de la misma forma, sin fijarse en lo que el cliente realmente necesita. Un negocio que sí innova, en cambio, va ajustando lo que ofrece. Por ejemplo, empezar a vender porciones más pequeñas para las personas que viven solas, o recibir pedidos por WhatsApp porque ya casi nadie llama por teléfono.

Con los empleados.

También se nota en cómo se trabaja puertas adentro. Un negocio innovador escucha las ideas de las personas que trabajan ahí, no solo las del dueño. Si un empleado propone una forma más rápida de empacar los pedidos y el dueño la prueba, eso también es innovar.

Con los socios.

Buscar alianzas nuevas también es una forma de creatividad. Por ejemplo, juntarse con otro emprendimiento de la zona para compartir el costo del transporte, o hacer una venta conjunta en una feria. No es inventar algo nuevo, es aprovechar lo que ya existe de una forma distinta.

Con la familia.

En muchos emprendimientos, el negocio y la familia están muy conectados. La creatividad aquí se ve en cosas como involucrar a un familiar en una tarea puntual del negocio, en lugar de querer hacerlo todo solo y eso libera tiempo para pensar en cómo mejorar.

En la forma de manejar el negocio.

Se ve en decisiones como cambiar de proveedor cuando el actual ya no conviene, ajustar los precios sin solo bajarlos, o buscar una forma distinta de promocionarse en redes sociales en lugar de depender solo del voz a voz.

En todos estos casos pasa lo mismo, el emprendedor deja de hacer las cosas siempre igual por costumbre, y empieza a preguntarse si hay una mejor manera de hacerlas.

Señales para Reconocerlo

A veces cuesta darse cuenta de que un negocio necesita más creatividad e innovación, por ello se mencionarán algunas señales para darse cuenta de esas deficiencias en los emprendimientos.

Una señal clara es que el negocio ofrezca siempre lo mismo, de la misma forma, sin ningún cambio desde hace mucho tiempo. Otra señal es que, cuando aparece un problema, siempre se resuelva como se ha resuelto toda la vida, sin pararse a pensar si existe otra manera de hacerlo. Muchas veces esto pasa porque las decisiones se toman solo por costumbre, sin mirar qué están haciendo otros negocios parecidos en la zona.

También es una señal el miedo a probar cosas nuevas por temor a perder lo poco que se tiene, aunque ese mismo miedo termine frenando el crecimiento del negocio. A veces ese miedo hace que las ideas de otras personas como empleados, clientes o familiares ni siquiera se escuchen o se prueben.

Otra señal es que el negocio no haya cambiado la forma de promocionarse ni de conseguir clientes nuevos en mucho tiempo, o que frente a la competencia la única respuesta haya sido bajar los precios, en lugar de buscar otra forma de diferenciarse. Y una señal muy común es que, cuando sí se intenta algo nuevo, se abandone apenas sale algo mal, en lugar de ajustarlo y volver a intentarlo.

Mitos y Realidades

Alrededor de la creatividad y la innovación existen varias ideas que no son ciertas, y que muchas veces alejan al emprendedor de trabajar en ellas.

Un primer mito es pensar que la creatividad es un don: o se tiene, o no se tiene. La creatividad es una capacidad personal ligada a la actitud y la cultura de cada uno, no un don fijo e inmodificable (Barrios-Hernández et al., 2022).

Otro mito muy común es creer que innovar significa inventar algo que nadie ha visto antes. La realidad es que la mayoría de las innovaciones son simplemente combinaciones nuevas de cosas que ya existían, no inventos completamente originales (Barrios-Hernández et al., 2022).

También se suele pensar que innovar es caro, y solo lo pueden hacer las grandes empresas. La realidad es que muchas innovaciones útiles nacen de cambios pequeños y económicos: una forma distinta de atender al cliente, un ajuste en el empaque, un nuevo canal de venta (Brown, 2008).

Otro mito frecuente es que, si algo le ha funcionado siempre al negocio, no hay que cambiarlo. La realidad es que lo que antes funcionaba puede dejar de ser suficiente cuando cambian los clientes o la competencia, la adaptación permanente a las nuevas condiciones del entorno es parte de mantener un negocio sostenible en el tiempo (Barrios-Hernández et al., 2022).

Por último, está el mito de que hay que tener todos los recursos listos antes de intentar algo nuevo. La realidad es que muchos emprendedores exitosos muchos emprendedores exitosos avanzan apoyándose en su entorno cercano y en lo que ya tienen disponible, en lugar de esperar a tener condiciones perfectas (Barrios-Hernández et al., 2022).

13. Herramientas prácticas para fortalecer la creatividad

El aumento de la creatividad es una habilidad importante para el manejo de situaciones a las cuales las emprendedoras se enfrentan constantemente en su día a día. Esta puede desarrollarse a través de herramientas que permiten observar una situación desde diferentes perspectivas, generar alternativas, identificar necesidades y buscar nuevas formas de resolver problemas. Desde esta perspectiva, la creatividad puede entenderse como la capacidad de generar ideas que sean **originales y, al mismo tiempo, útiles o adecuadas para una situación determinada** (Runco & Jaeger, 2012).

Para esto se proponen cuatro herramientas prácticas basadas en las competencias psicosociales las cuales buscan que las emprendedoras desarrollen nuevas ideas para la solución de problemas, generación de ideas, entre más cosas.

13.1. SCAMPER

Esta herramienta ayuda para las capacidades de adaptarse ante situaciones nuevas, cambiantes o inciertas que pueda presentar el emprendimiento. Es importante para saber qué hacer ante el cambio o las nuevas necesidades que puede tener el emprendimiento al ir creciendo.

SCAMPER es una técnica para crear o transformar ideas para cambiar ideas, productos o servicios a partir de dar respuesta a 7 preguntas, después de encontrar algo que quieran cambiar de su emprendimiento.

1. **Sustituir:** ¿Qué podemos reemplazar?
2. **Combinar:** ¿Qué características podemos combinar o fusionar?
3. **Adaptar:** ¿Qué podemos añadir o agregar?
4. **Modificar:** ¿Qué podemos cambiar?
5. **Poner en otros usos:** ¿En qué contexto lo puedo usar?
6. **Eliminar:** ¿Qué puedo eliminar?
7. **Reordenar:** ¿Qué puedo cambiar de orden para obtener nuevos resultados?

13.2. La nube de ideas.

Sirve para generar muchas ideas rápido, sin quedarte solo con la primera que se te ocurra.

1. Escribe tu problema en el centro de una hoja.
2. Alrededor, dibuja al menos 8 nubes y escribe una idea distinta dentro de cada una. No te detengas a pensar si son buenas o malas, solo llena nubes.

13.3. Storytelling – cuenta historias

Esta herramienta te ayuda a darle una vista distinta a como las demás personas pueden ver tu producto o como puedes ayudar a los demás con este. Consiste hacer cuentos, historias, dibujos que expresen las experiencias, ideas nuevas o mensajes que quieres reflejar en tu emprendimiento.

Los invito a construir una historia a partir de tus propias experiencias, viendo las situaciones que te han dificultado tu proceso, aprendizajes o logros. Unas recomendaciones de preguntas que te podrías hacer por si no sabes por qué iniciar

1. ¿cómo estaba yo al inicio de este proceso?
2. ¿Qué recursos use o puedo usar para mejorar?
3. ¿Cómo puedo usar mis aprendizajes para mejorar mi emprendimiento?
4. ¿Cuáles fueron mis mayores retos?

13.4. Mi caja de herramientas

Esto te hace reflexionar sobre tus capacidades para buscar tus habilidades, conocimientos, fortalezas y recursos que puedes explotar para mejorar tu emprendimiento, te hace ver que cosas necesitas reorganizar y ejecutar o inclusive adquirir nuevas experiencias que te pueden llegar a ser útiles.

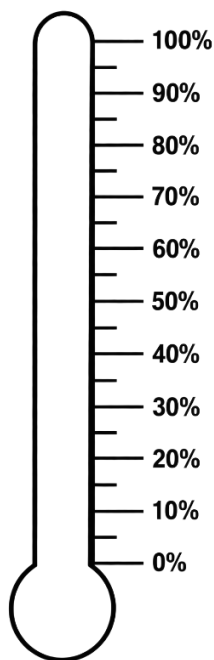
¿Cómo lo hago?

1. Dibuja una caja, esa caja va a representar tu caja de herramientas.
2. En cada espacio, dibuja o escribe una o más habilidades, conocimientos, experiencias o fortalezas que tengas.
3. Recuerda incluir también a esas personas que te pueden ayudar a lograr tus metas.
4. Escoge una situación o problema que quieras mejorar de tu emprendimiento.
5. Escoge cuales de esas herramientas te podrían ayudar.
6. Crea una posible solución con la unión de todas las herramientas que te ayudan.

14. Actividad Practica 1: Mi Termómetro Creativo

Piensa en cómo te sientes hoy respecto a tu creatividad para resolver problemas, en una escala de 0 a 100.

Colorea tu termómetro hasta el número que elegiste.



3. Completa esta frase con lo primero que se te venga a la mente:

"Siento que mi creatividad está en ese número porque

4. Piensa en el número al que te gustaría llegar y escribe una sola palabra que resuma qué necesitas para subir.

Quiero llegar al número: ____ Lo que necesito para subir es: _____

15. Actividad practica 2: Tarjetas para resolver

Objetivo: practicar con un caso ajeno antes de enfrentar un reto propio, combinando ideas y pensando rápido bajo el reloj.

Fase 1: Con un caso dado

Doña Marta vende arepas hace 5 años y no tiene plata para publicidad. Muchas vecinas también venden arepas. Aquí tienes sus problemas y algunos recursos al azar:



Cierra los ojos y señala un problema y un recurso al azar. Inventa una solución para Doña Marta combinando ambos.

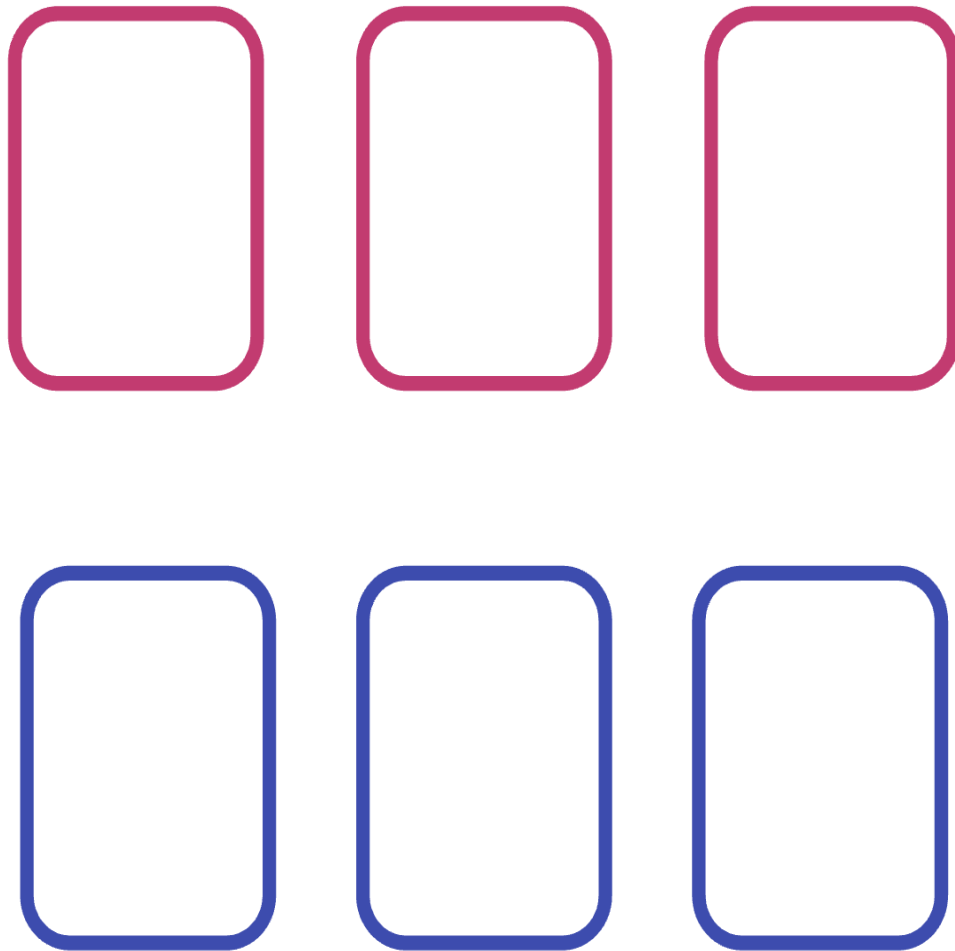
Piensa rápido en una solución y escríbela (30 segundos para encontrarla)

Ahora tomate tu tiempo y escribe otra solución que se te ocurra

- Compara: ¿cuál te gusta más?
- Recuerda: la primera idea no siempre es la mejor, pero hay que empezar por algo.

Fase 2: Con tu propio problema

Ahora te toca a ti. Crea tus propias tarjetas:



Escribe 3 problemas reales de tu emprendimiento y 3 recursos que te podrían ayudar, después escoge 1 de cada uno al azar.

Piensa rápido en una solución y escríbela (30 segundos para encontrarla)

Ahora tomate tu tiempo y escribe otra solución que se te ocurra

Marca la mejor idea y piensa si la podrías hacer esta semana.

16. Actividad practica 3: Del boceto a la clienta

Objetivo: convertir una idea en una mejora y pensar en cómo la recibirían distintas clientas, antes de aplicarla de verdad.

Fase 1: El antes y el después dibujado

Dibuja en cada recuadro:

Recuadro 1: Cómo es mi producto o servicio hoy:

Recuadro 2: Cómo podría ser (con una mejora posible):

Escribe los 2 o 3 cambios concretos que hiciste del dibujo 1 al dibujo 2, y qué necesitarías para lograrlo esta semana.

Fase 2 3 clientas, 3 reacciones

Imagina que le muestras tu dibujo del “después” a tres clientas distintas. Escribe qué le dirías a cada una:

Cliente 1: la ahorradora Le preocupa el precio	Cliente 2: la exigente Se esta fijando mucho en cada detalle del producto	Cliente 3: la fiel de siempre Ya te conoce y confía en ti
¿Qué le dirías?	¿Qué le dirías?	¿Qué le dirías?
_____	_____	_____
¿Como reaccionaria a tu producto?	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	¿Como reaccionaria a tu producto?	¿Como reaccionaria a tu producto?
	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____

17. Toma una decisión

¿Qué idea debemos elegir?

Selecciona la idea que mejor combine **creatividad, necesidad del usuario y viabilidad**.

Califica cada idea de **1 a 5** según los siguientes criterios:

Criterio	Peso	Idea 1	Idea 2	Idea 3
Creatividad y originalidad	25%	—	—	—
Necesidad del usuario	25%	—	—	—
Viabilidad	20%	—	—	—
Potencial de alianza	15%	—	—	—
Diferenciación	15%	—	—	—
Resultado final	100%	—	—	—

Escala: 1 = muy bajo · 2 = bajo · 3 = medio · 4 = alto · 5 = muy alto.

Preguntas para decidir

- ¿Qué evidencia demuestra que el problema existe?
- ¿Qué idea responde mejor a la necesidad del usuario?
- ¿Cuál puede convertirse rápidamente en un prototipo?
- ¿Qué recurso nos hace falta y qué aliado podría aportarlo?
- ¿Qué podría hacer que nuestra idea no funcione?

Decisión final

Idea elegida: _____

¿Por qué? _____

Aliado potencial: _____

Primer paso: _____

18. Construye tu herramienta

1. Construye tu Herramienta: Mi Registro de Ideas

En esta sección vas a construir tu propio Registro de Ideas, una herramienta que podrás seguir usando después de terminar la cartilla, cada vez que necesites resolver algo de forma creativa.

1. Ponle un nombre a tu registro (por ejemplo: "Las ideas de María").

Nombre: _____

2. Completa la tabla con un ejemplo de algo que ya hayas pensado en esta cartilla.

Situación o problema	Idea	¿La probé?	¿Qué pasó?

Cada vez que uses una herramienta de la sección 13, anota el resultado aquí. Completa también esta frase: "Voy a revisar mi registro de ideas cuando

19. Plan de acción

Del juego a la acción

El objetivo del plan es evitar que la actividad creativa termine solamente en una idea. Durante la siguiente semana, el equipo deberá convertir la propuesta seleccionada en un primer experimento.

Plan de 7 días

- Día 1 — Definir: concretar el problema, usuario y propuesta de valor.
- Día 2 — Investigar: entrevistar o consultar al menos a cinco usuarios.
- Día 3 — Prototipar: construir una versión sencilla de la solución.
- Día 4 — Aliarse: contactar un posible aliado y presentar la propuesta.
- Día 5 — Probar: mostrar el prototipo a usuarios y registrar reacciones.
- Día 6 — Mejorar: identificar qué debe mantenerse, cambiarse o eliminarse.
- Día 7 — Decidir: definir si se continúa, modifica o replantea la idea.

Responsables y seguimiento

- Responsable del producto: _____
- Responsable de usuarios: _____
- Responsable de alianzas: _____
- Responsable del seguimiento: _____

Indicador principal: número de usuarios consultados, cantidad de pruebas realizadas y número de mejoras realizadas a partir de la retroalimentación.

La meta no es demostrar que la primera idea era correcta. La meta es aprender rápidamente y reducir la incertidumbre.

20. Después de trabajar la cartilla

Luego de haber realizado las actividades de la cartilla, deberás responder nuevamente 8 preguntas las cuales tienen como propósito identificar cómo percibes tu creatividad después de haber trabajado las diferentes herramientas y actividades. Para responderlas usarás una escala del 1 al 5, dónde 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto. Las preguntas son las siguientes:

Pregunta	(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) siempre
¿Qué tan capaz te sientes ahora de generar varias ideas antes de elegir una para tu emprendimiento?					
¿Qué tan fácil te resulta pensar en una situación desde diferentes puntos de vista?					
¿Qué tan capaz te sientes de combinar ideas o recursos que ya tienes para crear nuevas posibilidades?					
¿Qué tan cómoda te sientes explorando ideas diferentes a las formas habituales de hacer las cosas?					
¿Qué tan capaz te consideras de generar ideas originales para mejorar algún aspecto de tu emprendimiento?					
¿Qué tan dispuesta estás ahora a experimentar con una idea nueva antes de descartarla?					
¿Qué tan capaz te sientes de utilizar alguna de las herramientas aprendidas en la cartilla cuando necesitas generar nuevas ideas?					
¿Qué tanto consideras que las actividades realizadas fortalecieron tu capacidad para utilizar la creatividad en tu emprendimiento?					

Después de haber respondido las 8 preguntas, compara tus respuestas con la percepción que tenías sobre tu creatividad al comenzar la cartilla y reflexiona:

21. ¿Qué se espera aprender?

La cartilla busca que el emprendedor comprenda que la creatividad emprendedora puede desarrollarse mediante herramientas y dinámicas concretas. La lluvia de ideas aumenta las alternativas; Design Thinking permite comprender mejor el problema y al usuario; y la gamificación puede convertir la generación de ideas en un reto participativo. También busca dejar claro que una buena idea no es suficiente: debe ser probada, mejorada y conectada con recursos que permitan hacerla realidad.

Preguntas de metacognición

- ¿Qué aprendí que antes no sabía?
- ¿Qué herramienta usaría nuevamente?
- ¿Qué debo seguir practicando?

El principal aprendizaje esperado es que crear no significa acertar a la primera, sino construir, probar y aprender.

22. Teoría del Cambio: modelo de la cartilla y del cambio esperado en el emprendedor

A partir de ese recorrido, el siguiente modelo representa el cambio esperado en el emprendedor: pasa de un punto de partida en el que evalúa las ideas demasiado rápido, a un proceso formativo de aprendizaje, desarrollo de capacidades y aplicación, hasta llegar a un resultado esperado de ideas más sólidas y alianzas viables.

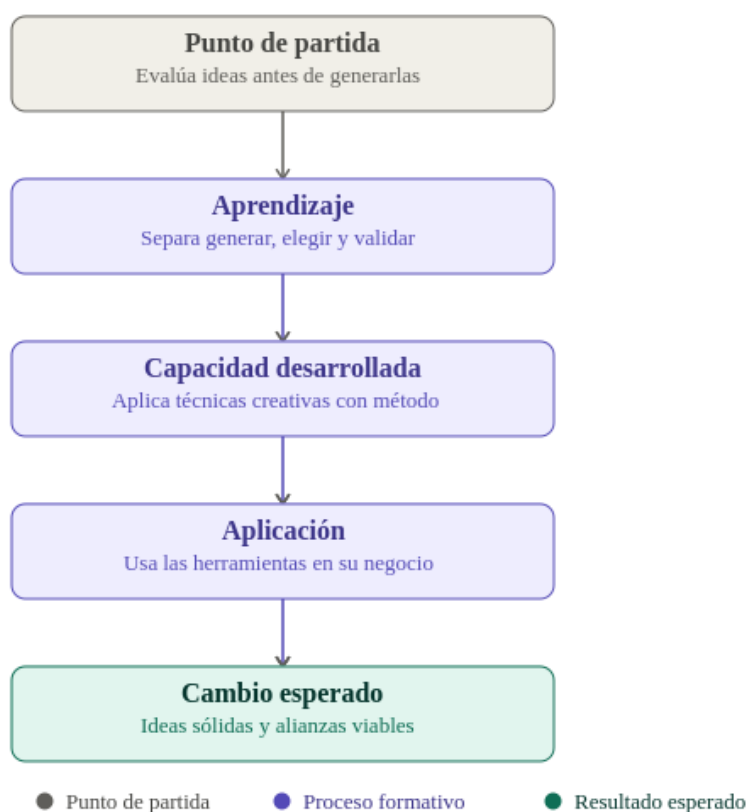


Figura 2. Modelo de cambio esperado en el emprendedor.

23. Para seguir aprendiendo

Recursos complementarios

- IDEO Design Thinking: explorar el enfoque de diseño centrado en las personas y sus herramientas. <https://designthinking.ideo.com/IDEO.org>
- Stanford d.school: consultar métodos para empatizar, definir, idear, prototipar y probar. dschool.stanford.edu/tools/design-thinking-bootleg
- Gamificación: revisar conceptos de mecánicas, dinámicas y motivación aplicados a contextos no lúdicos. <https://www.coursera.org/learn/gamification>

Creatividad: practicar técnicas de asociación, combinación, reformulación y generación de alternativas. <https://tecnologia3bunlp.files.wordpress.com/2015/03/edward-de-bono-pensamiento-lateral.pdf>

Referencias

- Barrios-Hernández, K. D., Figueroa-Saume, B. C., & Palacio-Pérez, R. D. (2022). *Condiciones facilitadoras para el desarrollo del emprendimiento: una mirada al caribe colombiano*. Información Tecnológica. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642022000100071>
- Brown, T. (2008). *Design thinking*. Harvard Business Review (Ed. en español)
- De Bono, E. (1970). *Lateral thinking: A textbook of creativity*. Penguin Books. https://emprendedoresupa.wordpress.com/wp-content/uploads/2010/08/p02_brown-design-thinking.pdf
- Roskes, M. (2015). Constraints that help or hinder creative performance: A motivational approach. *Creativity and Innovation Management*, 24(2), 197–206. <https://doi.org/10.1111/caim.12086>
- Runco, M. A., & Jaeger, G. J. (2012). The standard definition of creativity. *Creativity Research Journal*, 24(1), 92–96. <https://doi.org/10.1080/10400419.2012.650092>
- Sio, U. N., & Lortie-Forgues, H. (2024). The impact of creativity training on creative performance: A meta-analytic review and critical evaluation of 5 decades of creativity training studies. *Psychological Bulletin*, 150(5), 554–585. <https://doi.org/10.1037/bul0000432>
- Walter, C. (2012). Work environment barriers prohibiting creativity. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 642–648. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.243>
- Weiss, S., & Wilhelm, O. (2022). Is flexibility more than fluency and originality? *Journal of Intelligence*, 10(4), 96. <https://doi.org/10.3390/jintelligence10040096>