



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>