

Fortaleciendo la resiliencia financiera frente a los riesgos digitales

Aprendizajes de Strive Women sobre ciberseguridad a partir de la Encuesta de Línea Intermedia

Julio 2026

Para una mujer que dirige una micro o pequeña empresa (MYPE), adoptar herramientas digitales es una estrategia fundamental para impulsar el crecimiento de su negocio. Una billetera móvil le permite realizar y monitorear un alto volumen de transacciones. Las redes sociales le ayudan a llegar a clientes a los que nunca habría podido acceder desde su establecimiento. Asimismo, el acceso digital a su cuenta bancaria le brinda un lugar seguro para resguardar su dinero.

Sin embargo, la misma actividad digital que impulsa el crecimiento también incrementa la exposición al fraude y a los riesgos para la protección del consumidor. Cada nuevo canal digital representa una oportunidad adicional para que una estafa llegue hasta ella.

> **"Cuando empecé a usar WhatsApp y todas esas cosas, tenía mucho miedo [de las estafas]... Pero me animé a hacerlo. Tenía que asumir ese riesgo."**
>
> — Emprendedora, Perú

Strive Women, un programa de cuatro años dirigido por CARE, forma parte de Mastercard Strive, una cartera de programas filantrópicos para pequeñas empresas respaldada por el Mastercard Center for Inclusive Growth. El programa se centra en emprendedoras orientadas al crecimiento que llevan al menos dos años al frente de su negocio y cuentan con, al menos, una persona empleada. Aunque existen diferencias entre las participantes, el perfil más común corresponde a una mujer casada de entre finales de los 30 e inicios de los 40 años, con educación secundaria. En la mayoría de los casos, su negocio se ubica en una zona urbana, no está formalmente registrado y opera en el sector minorista.

Los hallazgos presentados en este informe de aprendizajes se basan en la Encuesta de línea media de Strive Women, realizada por 60 Decibels, la cual analizó cómo las propietarias de micro y pequeñas empresas en Pakistán, Vietnam y Perú experimentan y responden a los riesgos financieros digitales y al fraude. La composición de la muestra es la siguiente:

Composición de la muestra de la Encuesta de línea media de Strive Women



Pakistán

530 personas encuestadas

459 mujeres **71** hombres



Perú

368 personas encuestadas

365 mujeres **3** hombres

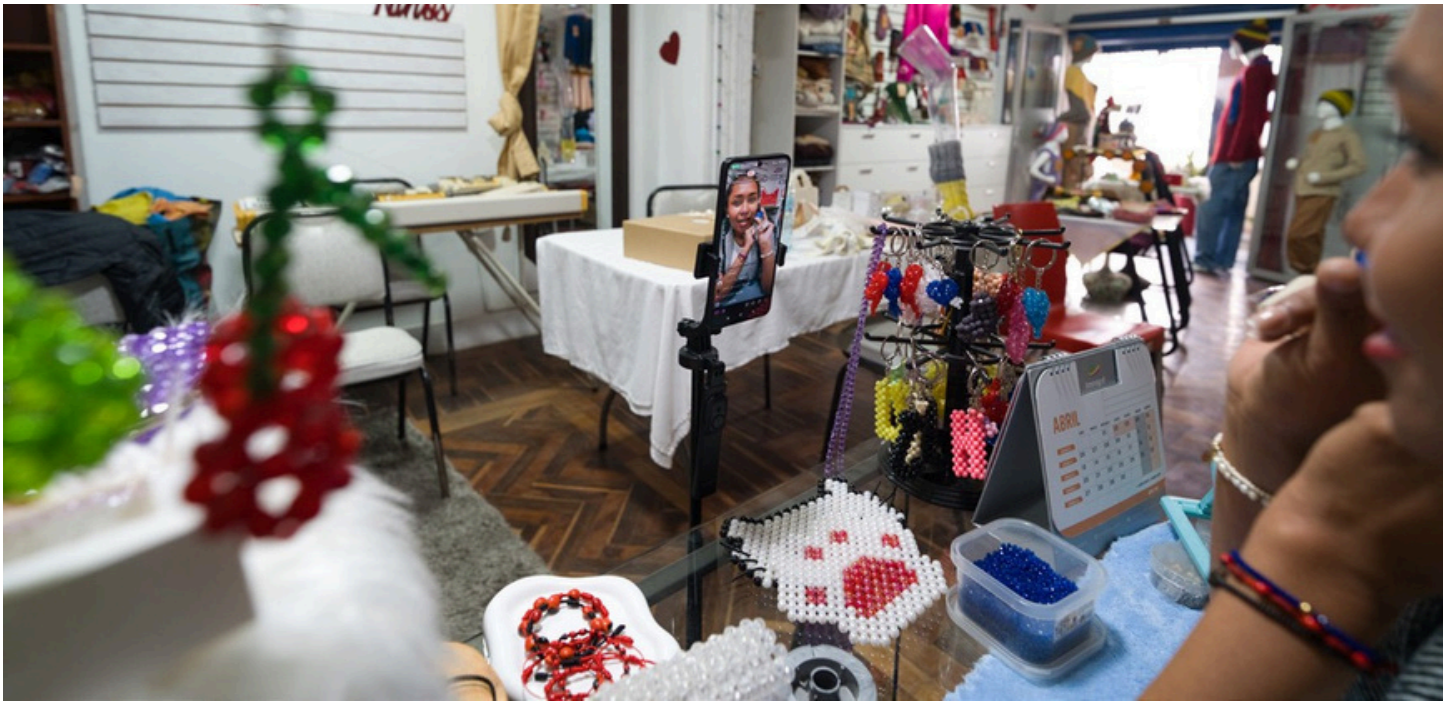


Vietnam

218 personas encuestadas

193 mujeres **25** hombres

Debido al reducido número de hombres encuestados, los resultados presentados en este informe se centran únicamente en los hallazgos obtenidos de las mujeres participantes.

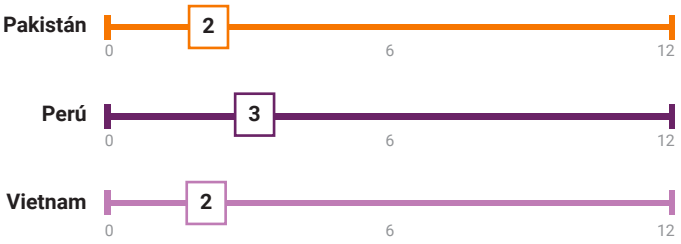


Las herramientas digitales son fundamentales para el crecimiento empresarial, pero su uso también incrementa la exposición a los riesgos digitales.

La Encuesta de línea media de Strive Women revela que las MYPES incluidas en la muestra otorgan una importancia cada vez mayor al uso de herramientas digitales para impulsar el crecimiento de sus negocios. Los datos muestran que el 83% de las participantes en Pakistán, el 81% en Vietnam y el 92% en Perú utilizan al menos una herramienta digital. Además, en promedio, las emprendedoras emplean más de una herramienta, siendo las más comunes las billeteras móviles, las plataformas de venta en línea y las redes sociales.

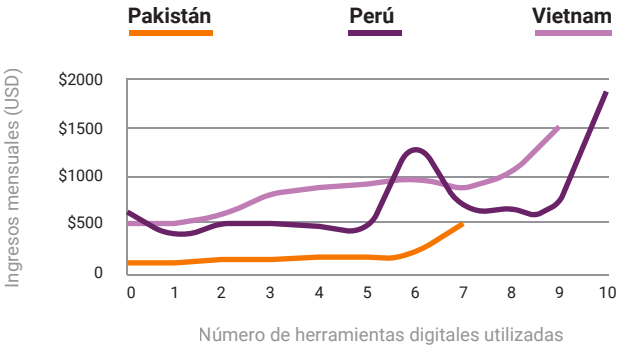
Número de herramientas digitales utilizadas

En promedio, las emprendedoras utilizan múltiples herramientas digitales para gestionar sus negocios.



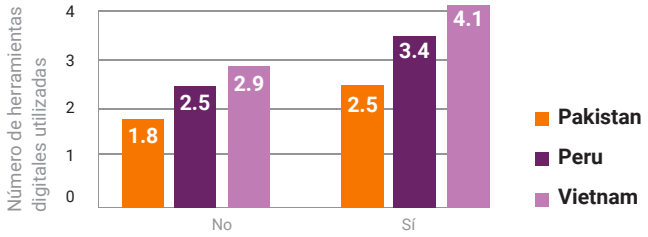
Los datos también muestran que, en los tres países analizados, existe una correlación positiva entre el número de herramientas digitales utilizadas y el incremento de las ganancias mensuales del negocio, lo que sugiere que la adopción de herramientas digitales constituye un factor clave para el crecimiento empresarial.

Los ingresos mensuales presentan una correlación positiva con el número de herramientas digitales utilizadas.



Sin embargo, ese mismo crecimiento también implica mayores riesgos. La exposición a estafas, fraudes y amenazas relacionadas con la ciberseguridad aumenta a medida que se incrementa el uso de herramientas digitales. Las emprendedoras de Vietnam y Perú, los mercados con una mayor adopción de estas herramientas, reportan haber enfrentado intentos de estafa digital aproximadamente el doble de veces que las participantes de Pakistán (21% en Vietnam, 19% en Perú y 12% en Pakistán). El gráfico siguiente muestra el número promedio de herramientas digitales utilizadas por quienes han experimentado intentos de fraude, en comparación con quienes no los han experimentado.

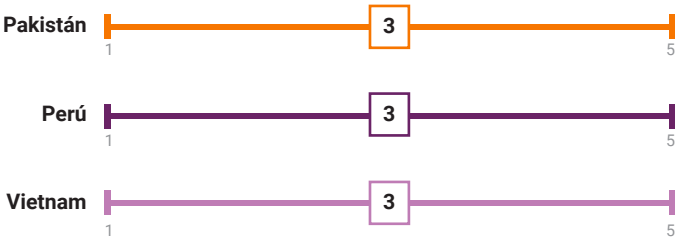
La exposición potencial al fraude aumenta a medida que se incrementa el uso de herramientas digitales.



¿Ha experimentado algún intento de fraude en los últimos 12 meses?

A medida que aumenta la participación de las mujeres en el ecosistema digital, una investigación de Accion advierte que una "brecha de seguridad" amenaza con limitar estos avances (Zukaneni et al. 2026). El estudio concluye que las mujeres tienen un 26% más de probabilidades de ser abordadas por estafadores financieros y que el 62% de quienes evitan utilizar servicios financieros digitales señalan los temores relacionados con la seguridad y el fraude como la principal razón para no adoptarlos.

En una escala del 1 al 5, las emprendedoras manifiestan no estar completamente seguras de que las plataformas digitales puedan proteger adecuadamente su información.



> **"Los clientes me enviaban capturas de pantalla diciendo que ya habían realizado el pago, pero el dinero nunca llegaba a mi cuenta. Editaban esas capturas para engañarme."**
>
> — Iraj, Pakistán

La participación en el entorno digital abre nuevas oportunidades económicas para las MYPES lideradas por mujeres, pero también las expone a riesgos como el fraude, las estafas y las pérdidas económicas. Por ello, ampliar el acceso a herramientas y servicios digitales, por sí solo, no es suficiente. Acompañar el proceso de transformación digital de las emprendedoras también implica fortalecer su capacidad para prevenir, afrontar y recuperarse de los choques digitales, los cuales pueden agotar sus ahorros o su capital de trabajo en cuestión de segundos.

Un incidente de fraude funciona de manera similar a cualquier otro choque económico, ya que puede agotar los ahorros o el capital de trabajo en un solo momento. En su **Marco de salud financiera**, CARE define la resiliencia financiera como la capacidad de las emprendedoras para **1) prepararse, 2) resistir y 3) recuperarse de los choques**. En el contexto de los riesgos digitales, los resultados de la Encuesta de línea media de Strive Women evidencian brechas en cada una de estas tres etapas.

Fortaleciendo la resiliencia financiera
frente a los riesgos digitales, la ciberseguridad y el fraude en línea

Prepararse para los choques

Hábitos de protección que reducen la probabilidad de sufrir un fraude o un incidente de seguridad, como utilizar contraseñas seguras, autenticación en dos pasos y software antivirus.

Resistir los choques

Saber cómo actuar cuando ocurre un incidente, qué medidas tomar, a quién acudir y qué mecanismos de atención y reparación están disponibles.

Recuperarse de los choques

Contar con un respaldo financiero cuando un choque se convierte en una pérdida económica, incluyendo reservas de capital y opciones de financiamiento para emergencias.

I. Prepararse para los choques

Los resultados de la Encuesta de línea media muestran que las MYPES lideradas por mujeres reconocen la importancia de proteger sus negocios frente a los riesgos digitales. El 64% de las participantes en Pakistán, el 83% en Vietnam y el 85% en Perú consideran que la ciberseguridad es importante para la sostenibilidad de sus negocios. Esto sugiere que, para este segmento, la principal barrera no es la falta de conocimiento sobre el tema, sino la dificultad para traducir esa conciencia en acciones concretas.

En una escala del 1 al 5, las MYPES lideradas por mujeres califican la importancia de la ciberseguridad para sus negocios con una puntuación de 4.

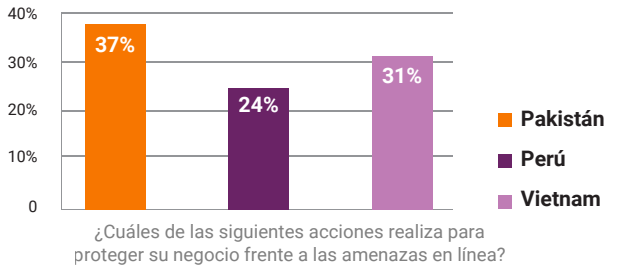




Sin embargo, prepararse para los choques digitales implica mucho más que reconocer los riesgos. Requiere adoptar medidas concretas antes de que ocurra un incidente. Los resultados de la Encuesta de línea media muestran que la conciencia sobre los riesgos no siempre se traduce en acciones. El 37% de las participantes en Pakistán, el 31% en Vietnam y el 24% en Perú señalaron que no toman ninguna medida para proteger sus negocios frente a los riesgos digitales. Esta brecha podría reflejar incertidumbre sobre qué acciones adoptar, más que una falta de motivación. Aunque muchas emprendedoras reconocen la importancia de la ciberseguridad, es posible que no tengan claridad sobre las prácticas y herramientas específicas necesarias para proteger sus negocios.

De hecho, entre las mujeres que sí implementan medidas de protección, la mayoría señala que la única acción que realiza es crear y mantener contraseñas seguras para sus cuentas en línea. Más allá de este hábito, son pocas las medidas de protección que adoptan, una tendencia que se observa de manera consistente en los tres países.

1 de cada 3 MYPES lideradas por mujeres no toma ninguna medida para proteger su negocio frente a las amenazas digitales.



¿Cuáles de las siguientes acciones realiza para proteger su negocio frente a las amenazas en línea?

> **"Muchas veces recibo mensajes o llamadas de personas desconocidas que parecen ser estafas, pero he sido muy cuidadosa. Tengo que mantenerme alerta."**
>
> — Ha, Vietnam

Medidas de protección adoptadas por las emprendedoras

Pakistán	Perú	Vietnam
60% Creación y gestión de contraseñas seguras	**66%** Creación y gestión de contraseñas seguras	**62%** Creación y gestión de contraseñas seguras
22% Autenticación en dos pasos	**12%** Autenticación en dos pasos	**43%** Autenticación en dos pasos
16% Respaldo de la información del negocio	**32%** Respaldo de la información del negocio	**35%** Respaldo de la información del negocio
11% Uso de software antivirus	**28%** Uso de software antivirus	**26%** Uso de software antivirus
6% Capacitación del personal en ciberseguridad	**7%** Capacitación del personal en ciberseguridad	**28%** Capacitación del personal en ciberseguridad

La evidencia cualitativa recogida en la Encuesta de línea media muestra que la capacitación y la educación en protección digital, junto con el uso de herramientas digitales, pueden fortalecer la capacidad de las MYPES lideradas por mujeres para prepararse frente a los choques. Una emprendedora de Pakistán lo expresa de la siguiente manera, *"Antes de la capacitación [Strive Women] tenía mucho miedo de asumir riesgos, e incluso de las estafas. Durante la capacitación nos enseñaron cómo actuar frente a cualquier tipo de estafa o fraude digital. Ahora soy mucho más consciente de todo."*

Una encuesta realizada por WeConnect en 2023 respalda este hallazgo. El 84% de las personas encuestadas pertenecientes a MYPES lideradas por mujeres fuera de Estados Unidos indicó que necesitaba más herramientas y capacitación para fortalecer la ciberseguridad de sus negocios (WeConnect 2023).

II. Resistir los choques

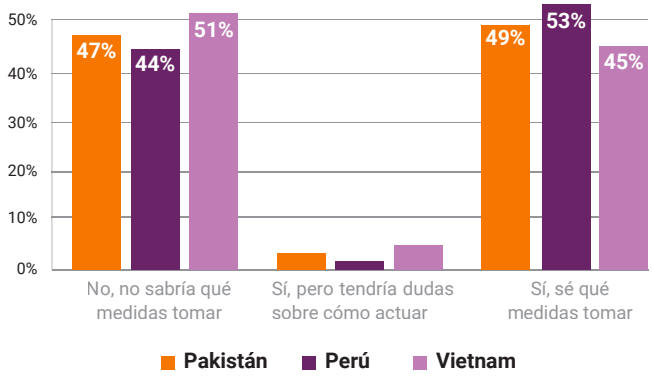
> **"Desapareció dinero de mi tarjeta. Fui al banco y me dijeron que yo había realizado ese retiro... pero no fui yo."**
>
> — Emprendedora, Perú

La capacidad de una emprendedora para resistir un choque implica saber cómo responder en el momento: qué medidas tomar, a quién acudir y qué mecanismos de atención y reparación están disponibles. En este aspecto, los resultados de la Encuesta de línea media evidencian una brecha entre la confianza y la capacidad de respuesta. A pesar de que las emprendedoras manifiestan sentirse cómodas utilizando herramientas digitales, sus respuestas muestran que no todas saben cómo actuar cuando ocurre un incidente. Aproximadamente la mitad de las MYPES lideradas por mujeres encuestadas no sabría qué hacer si descubriera que su cuenta en línea ha sido vulnerada.

En una escala del 1 al 5, las MYPES lideradas por mujeres reportan altos niveles de confianza en el uso de herramientas digitales.



Sin embargo, 1 de cada 2 MYPES lideradas por mujeres no sabría cómo recuperar el acceso a su cuenta financiera digital si se presentara un problema.



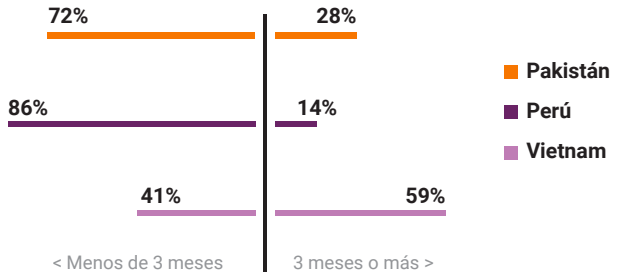
Esta situación, sumada a la incertidumbre que manifiestan respecto a la confianza en los proveedores de servicios digitales, presentada anteriormente, sugiere que, si ocurriera un incidente de fraude, muchas emprendedoras no conocerían, o no confiarían en, los mecanismos de atención y reparación disponibles, ya sea dentro de su entidad financiera o a través de canales externos, como los programas gubernamentales de protección al consumidor.

III. Recuperarse de los choques

> **"En esta era tecnológica, el fraude es muy común. Un solo error puede hacer que una cuenta quede completamente vacía."**
>
> — Emprendedora, Vietnam

La capacidad de las MYPES lideradas por mujeres para recuperarse de un choque financiero depende, en gran medida, de las reservas de capital a las que tenga acceso la persona propietaria del negocio. Los resultados de la Encuesta de línea media muestran que, cuando un riesgo digital se traduce en una pérdida económica, las emprendedoras tienen menos probabilidades de contar con el respaldo financiero necesario para mantener sus negocios en funcionamiento. Cuanto menor es ese respaldo, mayor es el impacto que puede tener un solo incidente de fraude.

El 70% de las MYPES lideradas por mujeres de los tres países no podría mantener su negocio en funcionamiento durante tres meses o más después de enfrentar un choque financiero.



Las participantes de Vietnam presentan los niveles más altos de resiliencia financiera: el 59% podría cubrir tres meses o más de gastos operativos de su negocio ante un choque financiero, alcanzando el umbral establecido por CARE para considerar que un negocio es resiliente. En contraste, las participantes de Pakistán y Perú muestran una mayor vulnerabilidad: solo el 28% de las emprendedoras en Pakistán y el 14% en Perú podrían cubrir ese mismo período.

Una proporción importante de las emprendedoras encuestadas dispone de reservas para menos de un mes: 48% en Perú, 31% en Pakistán y 23% en Vietnam. Para entre una de cada cinco y casi una de cada dos de estas mujeres, un solo incidente de fraude no representa simplemente un contratiempo, sino una amenaza significativa para la continuidad de su negocio, su salud financiera y su sustento.

Posibles soluciones

Cuando la participación de las mujeres en el entorno digital avanza más rápido que su capacidad para protegerse frente a los riesgos digitales, tanto el crecimiento empresarial como la sostenibilidad de sus negocios se ven comprometidos. Fortalecer la resiliencia digital requiere brindar apoyo en cada etapa del proceso: ayudar a las emprendedoras a prepararse mediante la adopción de hábitos de protección, fortalecer su capacidad para responder ante incidentes ofreciendo rutas claras de recuperación y mecanismos confiables de atención y reparación, y facilitar su recuperación mediante ahorros y recursos financieros que eviten que un contratiempo termine provocando el cierre del negocio.

Ningún actor puede cerrar estas brechas por sí solo. **Las soluciones más sostenibles combinarán las medidas de protección incorporadas por los proveedores en sus sistemas, las capacidades que los programas desarrollen y refuercen, y los estándares que establezcan las entidades reguladoras.**

Seguridad incorporada desde el diseño:
Las instituciones del sector privado, incluidos los operadores de telefonía móvil, las plataformas de comercio electrónico y los proveedores de servicios financieros, tienen un papel fundamental que desempeñar. Más allá de la capacitación formal, las notificaciones, recordatorios y mensajes integrados a lo largo de la experiencia de uso pueden fortalecer la conciencia sobre riesgos digitales específicos en distintos momentos de interacción con el servicio.

Asimismo, las instituciones pueden incorporar medidas de protección predeterminadas en sus productos para que el uso seguro no dependa únicamente de que las mujeres adopten acciones adicionales. Esto incluye autenticación multifactor automática, alertas sobre transacciones, procesos de incorporación más seguros para nuevos usuarios y permisos diferenciados según el rol dentro de las cuentas empresariales, con el fin de reducir el riesgo de fraude interno.

(Zukaneni et al. 2026).

Mecanismos confiables de atención y reparación:
Cuando ocurre un incidente de fraude, las mujeres necesitan saber qué hacer y a dónde acudir. Los mecanismos de atención y reparación deben ser claros, accesibles y gratuitos, y estar disponibles a través de diversos canales: atención presencial, orientación en línea y dentro de las aplicaciones, chatbots y centros de ayuda mediante llamadas o mensajes de texto.

Los resultados de la Encuesta de línea media muestran que existe una brecha de confianza, además de una brecha de conocimiento. Por ello, es importante canalizar el apoyo a través de espacios en los que las mujeres ya confían. Los grupos de mujeres, las cooperativas y las redes de apoyo entre pares pueden funcionar como mecanismos de alerta temprana y denuncia, además de ofrecer un entorno de confianza que reduzca la vergüenza y el estigma que, con frecuencia, hacen que las víctimas de fraude no denuncien los hechos o retrasen su denuncia (Perlik et al. 2025).

Recuperación y gestión compartida del riesgo:
Promover y facilitar el ahorro es una de las estrategias más eficaces para fortalecer la recuperación, ya que contar con reservas financieras marca la diferencia entre superar un contratiempo y enfrentar el cierre de un negocio (CARE 2025). Los proveedores de servicios financieros y los programas también pueden explorar mecanismos de protección frente a pérdidas por fraude y productos de microseguros integrados en las cuentas digitales, de modo que las pérdidas verificadas sean asumidas parcialmente por los proveedores y no recaigan exclusivamente sobre las emprendedoras.

Por último, y quizá lo más importante, la protección debe abordarse junto con el crecimiento empresarial, y no como una conversación independiente o un tema secundario. Asimismo, cuando se promueva la adopción de herramientas digitales, también deben promoverse las condiciones necesarias para utilizarlas de manera segura.

Sobre Strive Women

Strive Women, un programa de cuatro años dirigido por CARE, forma parte de Mastercard Strive, una cartera de programas filantrópicos para pequeñas empresas respaldada por el Mastercard Center for Inclusive Growth. A través de un enfoque de Diseño Centrado en la Mujer (WCD), fortalece la salud financiera de las microempresas y pequeñas empresas dirigidas por mujeres en Pakistán, Perú y Vietnam mediante: 1) productos financieros adaptados a sus necesidades, y 2) servicios de apoyo, como el desarrollo de habilidades digitales y programas de mentoría. Hasta la fecha, Strive Women ha canalizado más de USD 500 millones en capital crediticio para emprendedoras a través de proveedores locales de servicios financieros.

¿Quieres asociarte con nosotros?

entrepreneurship@care.org
www.care.org/entrepreneurship