

Original

Factores institucionales asociados a la morosidad en tarjetahabientes mujeres en Francisco Morazán

Institutional Factors Associated with Delinquency Among Female Credit Cardholders in Francisco Morazán

Walkiria Portillo Corea*¹ 

¹Facultad de Postgrado, Universidad Tecnológica Centroamericana, UNITEC, Tegucigalpa, Honduras.

*Autor correspondiente: walpor@unitec.edu



Este trabajo está bajo una licencia internacional Creative Commons Attribution 4.0 BY, NC.

Recibido: 17 de diciembre de 2025 / Aceptado: 04 de junio de 2026 / Publicado: 19 de junio de 2026.

Citar: Portillo Corea, W. (2026). Factores institucionales asociados a la morosidad en tarjetahabientes mujeres en Francisco Morazán. *Tekné: Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 1-8. <https://doi.org/10.69845/tekn.v4i1.561>

Resumen. Introducción. La morosidad en tarjetas de crédito constituye un desafío relevante para el sistema financiero hondureño, particularmente en el departamento de Francisco Morazán, donde las mujeres han incrementado de manera sostenida su participación en el crédito de consumo. Aunque este segmento presenta, en promedio, un mejor comportamiento de pago, la morosidad asociada a tarjetas de crédito continúa representando un riesgo institucional con implicaciones económicas y sociales. Este estudio analiza los factores institucionales asociados a la morosidad en tarjetahabientes mujeres en este departamento. **Métodos.** Se utilizó un enfoque mixto con predominancia cualitativa, bajo un diseño no experimental de corte transversal. Se aplicaron encuestas estructuradas a 362 mujeres tarjetahabientes en condición de mora y entrevistas semiestructuradas a 17 colaboradores institucionales vinculados a los procesos de crédito y cobranza, complementadas con revisión normativa y documental. **Resultados.** Se reportó reducción de la morosidad femenina, asociada a la aplicación de mecanismos institucionales de regularización, como acuerdos de pago, descuentos y ajustes de saldo. No obstante, se identificó una gestión de cobranza predominantemente reactiva, con activación posterior al atraso en un 52 % de los casos y limitadas propuestas de regularización temprana. Asimismo, persistieron brechas en la comprensión de los términos contractuales, percepciones de desajuste entre el límite de crédito otorgado y la capacidad de pago percibida, y una aplicación insuficiente de mecanismos preventivos y de educación financiera. **Conclusión.** Si bien se observa una reducción del incumplimiento, esta responde principalmente a intervenciones correctivas, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la evaluación integral de la capacidad de pago, implementar estrategias preventivas y consolidar mecanismos estandarizados de educación financiera y seguimiento temprano.

Palabras Clave: Cobranza, Crédito, Instituciones financieras, Morosidad, Mujeres

Abstract. Introduction. Credit card delinquency poses a significant challenge to the Honduran financial system, particularly in the department of Francisco Morazán, where women have steadily increased their participation in consumer

credit. Although this segment exhibits, on average, better payment behavior, credit card delinquency continues to represent an institutional risk with economic and social implications. This study analyzes the institutional factors associated with delinquency among female cardholders in this department. **Methods.** A mixed-methods approach with a qualitative focus was used, under a non-experimental cross-sectional design. Structured surveys were administered to 362 female cardholders in default, and semi-structured interviews were conducted with 17 institutional staff members involved in credit and collection processes, supplemented by a review of regulations and documentation. **Results.** A reduction in female delinquency was reported, associated with the implementation of institutional regularization mechanisms, such as payment agreements, discounts, and balance adjustments. However, a predominantly reactive collection management approach was identified, with collection efforts initiated only after delinquency in 52 % of cases and limited proposals for early regularization. Persistent gaps were identified in the understanding of contractual terms, perceived mismatches between approved credit limits and users' perceived repayment capacity and insufficiently standardized preventive and financial education mechanisms. **Conclusion.** Although a reduction in delinquency was observed, it is largely driven by corrective interventions, underscoring the need to strengthen comprehensive credit assessment, implement preventive strategies, and consolidate standardized financial education and early monitoring mechanisms.

Keywords: Arrears, Collection, Credit; Financial institutions, Women

Introducción

La morosidad en tarjetas de crédito constituye uno de los principales retos del sistema financiero hondureño en un contexto de expansión del crédito de consumo e inclusión financiera, con efectos sobre el sobreendeudamiento, el deterioro de cartera, la estabilidad financiera y el bienestar económico (Banco Central de

Honduras [BCH], 2024; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2022, 2023). En este marco, Francisco Morazán resulta especialmente relevante por concentrar la mayor actividad crediticia del país, con más de 1.4 millones de operaciones activas según los reportes de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS, 2025). Aunque la participación de las mujeres en el sistema financiero formal ha aumentado, persisten diferencias en el acceso y uso del crédito (CNBS, 2024; BM, 2022).

Esta investigación se centra en el segmento femenino, por ser las mujeres quienes presentan patrones de cumplimiento y barreras estructurales diferenciadas, como ingresos variables y responsabilidades de cuidado, por lo que el análisis segregado permite visibilizar dinámicas de riesgo específicas de género (CNBS, 2024; Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe [CAF], 2023; Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2023; Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales [IIES-UNAH], 2023).

La morosidad no puede explicarse exclusivamente por la conducta individual de las usuarias, ya que las prácticas institucionales de originación, monitoreo y recuperación, junto con el diseño del producto, inciden en el riesgo, la permanencia en mora y la efectividad de la normalización (Delgado et al., 2020; Jiménez & Saurina, 2004; Palomino-Martínez, 2019). Por esta razón, el estudio se delimita a tarjetahabientes en mora, a fin de analizar los mecanismos de regularización, acuerdos de pago y políticas de alivio de deuda activados ante el incumplimiento.

En el plano normativo, la gestión de cobranza se inserta en un marco legal de transparencia y protección al usuario; por ello, la investigación examina los factores institucionales asociados a la morosidad en tarjetahabientes mujeres de Francisco Morazán, con énfasis en las políticas de otorgamiento y en las etapas del proceso de cobranza.

Métodos

La investigación adoptó un enfoque mixto con predominancia cualitativa, integrando estadística descriptiva y triangulación cualitativa, bajo un diseño no experimental de corte transversal, dado que la información fue recolectada en un único momento por participante, sin seguimiento longitudinal ni medición repetida sobre las mismas unidades (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Aunque el estudio incorpora variables con referencia temporal, como la evolución del nivel de mora y el acceso a mecanismos de regularización, estas corresponden a percepciones declaradas retrospectivamente en un único momento de recolección, y no a mediciones repetidas sobre los mismos sujetos, condición indispensable para configurar un diseño de datos de panel (Wooldridge, 2010; Baltagi, 2008). El diseño adoptado es coherente con el objetivo del estudio, orientado a describir condiciones y prácticas institucionales vigentes al momento del relevamiento.

La población objetivo estuvo conformada por mujeres tarjetahabientes en mora y colaboradores institucionales de crédito y cobranza en Francisco Morazán. Para el componente cuantitativo se utilizó muestreo no probabilístico por conveniencia ($n = 362$) y, para el cualitativo, muestreo intencional hasta saturación teórica ($n = 17$), mediante encuestas estructuradas, entrevistas semiestructuradas y revisión documental (Hernández-Sampieri et al., 2014). No obstante, la figura de Jefa de hogar no fue considerada en el instrumento, por lo cual se recomienda incorporar esta variable en futuras investigaciones.

El análisis documental abarcó normativa constitucional y sectorial relacionada con el crédito y la protección del usuario financiero, incluyendo legislación civil, mercantil, especial y lineamientos de la CNBS (Constitución de la República de Honduras, 1982; Código Civil, 1906; Código de Comercio, 1950; Decretos No. 129-2004, 155-95 y 106-2006; Resolución DF. No. 676/22-04-2013; CNBS, 2024, 2025).

La recolección de datos se realizó entre marzo y noviembre de 2025 en el departamento de Francisco Morazán, Honduras, en tres fases complementarias: levantamiento cuantitativo mediante encuestas estructuradas a mujeres tarjetahabientes en mora, entrevistas semiestructuradas a colaboradores institucionales vinculados al crédito y la cobranza, y revisión documental de normativa vigente y reportes institucionales.

La participación fue voluntaria, con garantía de confidencialidad, anonimato y uso académico de la información, sin requerirse aprobación de comité de ética debido al carácter no intervencionista del estudio.

Resultados

Características generales de las tarjetahabientes y exposición crediticia

La muestra estuvo integrada principalmente por mujeres económicamente activas. El 78.5 % reportó contar con ingresos al momento del estudio; de los cuales el 64.1 % eran variables y el 35.9 % fijos. Esta inestabilidad constituye un rasgo relevante del perfil financiero de las participantes, debido a su incidencia en la planificación del gasto y en la estabilidad del cumplimiento de las obligaciones crediticias.

En cuanto al nivel educativo, predominaron las mujeres con bachillerato o diversificado (30.9 %), seguidas por licenciatura (24.6 %) y secundaria (18.0 %), lo que indica que la morosidad no se limita a niveles educativos bajos, sino que también alcanza a perfiles con formación media y superior, reforzando la importancia de factores institucionales como la claridad contractual y la adecuación del límite crediticio.

En cuanto a las responsabilidades familiares, el 69.6 % de las encuestadas reportó dependientes económicos

directos, lo que incrementa la presión sobre el ingreso disponible y favorece el uso del crédito para cubrir gastos recurrentes del hogar. Aunque la condición de jefa de hogar no se midió en el instrumento aplicado, la literatura especializada la reconoce como un factor relevante asociado a la morosidad femenina, debido a la mayor presión sobre el ingreso y a la competencia entre obligaciones financieras y gastos familiares (CAF, 2023; BID, 2023).

En cuanto a la exposición crediticia, el 58.3 % de las participantes mantenía más de una obligación financiera activa, mientras que el 41.7 % contaba únicamente con una tarjeta de crédito. Las mujeres con múltiples compromisos reportaron con mayor frecuencia atrasos en el pago mínimo y mayores dificultades para cumplir oportunamente, sobre todo ante ingresos irregulares o gastos imprevistos. Esta situación también se asoció con una mayor recurrencia de pagos parciales y refinanciamientos.

Tabla 1. Principales características del perfil socioeconómico y crediticio de las tarjetahabientes encuestadas

Característica	Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Condición de actividad económica	Económicamente activa	284	78.5
	No económicamente activa	78	21.5
Nivel educativo	Bachillerato / Diversificado	112	30.9
	Licenciatura	89	24.6
	Educación secundaria	65	18.0
	Técnico superior	50	13.8
	Educación primaria	23	6.4
	Postgrado	23	6.4
Tipo de ingreso mensual	Ingresos variables	232	64.1
	Ingresos fijos	130	35.9
Responsabilidades familiares	Con dependientes	252	69.6
	Sin dependientes	110	30.4
Número de obligaciones crediticias	Más de una obligación	211	58.3
	Una obligación	151	41.7
Percepción del límite de crédito otorgado	Excede capacidad de pago	167	46.1
	Adecuado a su capacidad	195	53.9
Comprensión de términos contractuales	No comprendió plenamente	197	54.4
	Comprendió plenamente	165	45.6

Comportamiento de la morosidad y procesos de regularización

El 61.6 % de las mujeres encuestadas reportó reducción de su morosidad durante el período analizado, principalmente mediante mecanismos institucionales de regularización: acuerdos de pago (44.8 %), descuentos o ajustes de saldo (33.6 %) y readequaciones de crédito (21.6

%) como se observa en la Figura 1.

En contraste, el 38.4 % no reportó reducción significativa y se asoció con acceso tardío o inexistente a mecanismos formales de regularización y mayores dificultades para sostener los pagos mínimos. En conjunto, los resultados sugieren que el acceso oportuno a estas medidas se vinculó con una regularización más favorable.

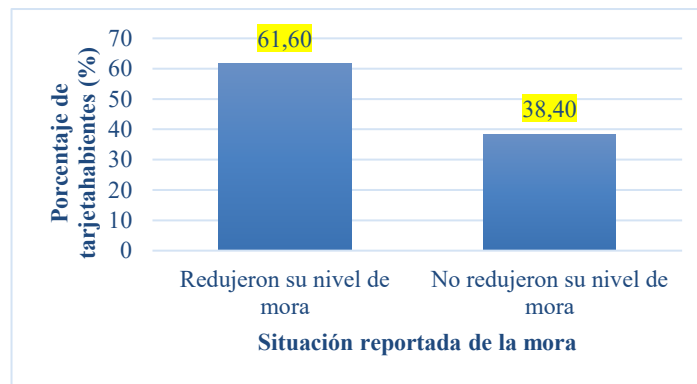


Figura 1. Reducción del nivel de mora según acceso a mecanismos de regularización de saldos

Oportunidad del contacto institucional en la gestión de la mora

El momento del contacto institucional constituyó un hallazgo relevante. El 52 % de las mujeres encuestadas indicó que el primer contacto ocurrió después del atraso, mientras que el 48 % recibió comunicación previa al vencimiento. Las participantes con contacto previo regularizaron con mayor frecuencia su saldo, mientras que las contactadas tardíamente reportaron mayores dificultades y saldos vencidos más altos. La Tabla 2 refleja esta diferencia: regularizó el 63.2 % de quienes recibieron

contacto previo, frente al 41.5 % de las contactadas después del atraso.

Las participantes con contacto previo reportaron con mayor frecuencia una regularización más rápida de su situación y menor permanencia en estados críticos de atraso, asociándose el contacto temprano con la identificación oportuna de dificultades de pago y el acceso a alternativas de regularización. En contraste, las mujeres contactadas en etapas avanzadas de la mora presentaron mayores dificultades para normalizar su situación crediticia, así como saldos vencidos más elevados y procesos de cobranza más intensivos.

Tabla 2. Proporción de mujeres que lograron regularizar el saldo según el momento del contacto institucional

Momento del contacto institucional	Regularizó el saldo	No regularizó el saldo	Total
Contacto previo al atraso	110 (63.2 %)	64 (36.8 %)	174 (48.0 %)
Contacto posterior al atraso	78 (41.5 %)	110 (58.5 %)	188 (52.0 %)
Total	188 (51.9 %)	174 (48.1 %)	362 (100 %)

Comprensión del crédito, límites otorgados y ajustes posteriores

En cuanto a la comprensión de los términos contractuales, el 54.4 % de las mujeres encuestadas indicó no haber comprendido plenamente aspectos relacionados con tasas de interés, cargos adicionales y funcionamiento del crédito revolviente al momento de la contratación, frente al 45.6 % que manifestó haber tenido claridad sobre dichas condiciones. Esta falta de comprensión inicial se reflejó en dificultades para interpretar los estados de cuenta y en una subestimación del impacto de los intereses sobre el saldo

total.

Respecto al límite de crédito otorgado, el 46.1 % de las participantes consideró que el monto aprobado excedía su capacidad de pago percibida, mientras que el 53.9 % lo estimó adecuado. Las mujeres que identificaron el límite como excesivo reportaron con mayor frecuencia atrasos recurrentes en el pago mínimo y necesidad de realizar pagos parciales. No obstante, parte de las usuarias mostró mejoría en su comportamiento de pago tras recibir información complementaria durante la cobranza y mediante ajustes de saldo o readecuaciones, lo que favoreció una regularización progresiva de la deuda.

Tabla 3. Resultados relacionados con la comprensión de los términos contractuales y la percepción del límite crediticio otorgado a las tarjetahabientes

Variable analizada	Categoría	Porcentaje (%)
Comprensión de los términos contractuales	No comprendió plenamente	54.4
	Comprendió las condiciones	45.6
Percepción del límite de crédito otorgado	Considera que el límite excede su capacidad de pago	46.1
	Considera que el límite es adecuado a su capacidad	53.9

Prácticas institucionales, gestión de cobranza y marco normativo aplicado

Desde la perspectiva institucional, el 100 % de los colaboradores entrevistados indicó que la evaluación crediticia se realiza mediante modelos automatizados y criterios estandarizados, los cuales permiten eficiencia operativa y uniformidad en la toma de decisiones. Sin embargo, el 76.5 % señaló que dichos modelos presentan limitaciones para reflejar integralmente la realidad económica de las usuarias, especialmente en casos de

ingresos variables o múltiples obligaciones financieras. Esto se puede explicar, porque los modelos registran el ingreso en un momento determinado, sin captar plenamente su variabilidad, la carga financiera acumulada ni variables como la presencia de dependientes económicos, lo que puede afectar la estimación de la capacidad de pago percibida.

Asimismo, el 64.7 % de los entrevistados indicó que se han implementado ajustes para fortalecer el seguimiento posterior al crédito, como monitoreos del comportamiento de pago y revisiones internas de cartera; sin embargo, el

35.3 % señaló que estos aún no se aplican de forma generalizada. En cobranza, el 39.0 % de las mujeres encuestadas afirmó no haber recibido propuestas de regularización acordes con su situación económica en las etapas iniciales del atraso. No obstante, en fases posteriores de la mora, el 72.4 % indicó haber accedido a esquemas más flexibles, como acuerdos ajustados o descuentos parciales, y el 66.0 % de estas usuarias reportó reducción significativa del saldo vencido. La revisión documental evidenció que las políticas internas describen las etapas de recuperación de cartera y los mecanismos de regularización, pero no exigen documentar intentos previos de negociación; ello coincide con lo reportado por el 58.8 % de los colaboradores, quienes señalaron la ausencia de registro estandarizado, frente al 41.2 % que indicó contar solo con documentación parcial.

Discusión

Se presenta una interpretación crítica de los resultados, integrando la evidencia empírica con los marcos teóricos y normativos del estudio. El análisis aborda la morosidad en mujeres tarjetahabientes en condición de mora en Francisco Morazán como un fenómeno en el que convergen factores institucionales observados a lo largo del ciclo crediticio, sin desconocer la incidencia de factores individuales. Dado el alcance y la delimitación de la muestra, los hallazgos se circunscriben a este segmento específico y no permiten extender conclusiones al universo de tarjetahabientes en mora ni a la población masculina. Desde esta perspectiva, se examina el papel de la asimetría de la información, el riesgo moral institucional y las prácticas de cobranza reactivas, situando los hallazgos en el contexto de la gestión del riesgo crediticio y la protección del usuario financiero.

La asimetría de la información y la comprensión contractual en la morosidad femenina

El análisis de los resultados permite comprender la morosidad de las mujeres tarjetahabientes en condición de mora en Francisco Morazán como un fenómeno complejo, asociado a la interacción de factores institucionales, normativos y operativos que inciden en el comportamiento de pago. Desde esta perspectiva, se examina el papel de las prácticas institucionales a lo largo del ciclo crediticio, situando los hallazgos en el contexto de la gestión del riesgo crediticio y la protección del usuario financiero femenino.

Desde una perspectiva teórica, los resultados se interpretan a la luz de la teoría de la asimetría de la información de Akerlof (1970), con una precisión relevante para el caso analizado. En el crédito mediante tarjetas, donde las condiciones generales del producto son públicas y accesibles, la principal desventaja informativa se presenta en la fase de evaluación crediticia del emisor, quien decide con base en modelos estandarizados que

pueden no captar plenamente ingresos variables, endeudamiento concurrente y conductas de riesgo moral. Esta limitación resulta especialmente relevante en el crédito revolvente, dada la complejidad del producto y la acumulación de intereses y cargos asociados al atraso.

Este hallazgo adquiere especial relevancia al contrastarse con el marco normativo hondureño vigente, en tanto la Ley de Tarjetas de Crédito (Congreso Nacional de la República de Honduras [CN], 2006) establece expresamente el deber de las instituciones financieras de proporcionar información clara, suficiente y oportuna al usuario financiero. No obstante, el análisis evidencia una brecha sustancial entre el cumplimiento formal de esta obligación y su efectividad práctica.

La entrega de información contractual, sin la implementación de mecanismos institucionales orientados a verificar la comprensión efectiva de su contenido por parte del usuario, limita el alcance preventivo de la norma frente a la morosidad. En consecuencia, la mera provisión de documentos no resulta suficiente para corregir las brechas de comprensión contractual en la relación crediticia. En concordancia, la OCDE (2022) advierte que la educación financiera pierde efectividad cuando se limita a la transmisión formal de información y no incorpora mecanismos de evaluación del entendimiento real del usuario.

Si bien factores educativos y conductuales podrían influir en esta brecha, estos no fueron medidos directamente por el estudio; por ello, el análisis se centra en la ausencia de mecanismos institucionales de verificación de comprensión. En este contexto, los resultados del estudio sugieren que la educación financiera aplicada de forma tardía, principalmente durante la gestión de cobranza, puede facilitar la regularización del saldo; sin embargo, su efecto es limitado frente a brechas de comprensión configuradas desde la etapa de otorgamiento del crédito.

El riesgo moral institucional en el otorgamiento y gestión del crédito

De forma complementaria a la asimetría informativa, los resultados evidencian dinámicas asociadas al riesgo moral institucional en el otorgamiento y administración del crédito. Una proporción significativa de las mujeres encuestadas manifestó que el límite crediticio aprobado excedía su capacidad de pago percibida, lo que se asoció con dificultades para cumplir con los pagos mínimos y con la acumulación de atrasos.

Este hallazgo puede ser indicativo de insuficiencias en los modelos estandarizados de evaluación del riesgo utilizados por las instituciones. En este sentido, el fenómeno puede interpretarse a la luz de la teoría del riesgo moral de Stiglitz y Weiss (1981), según la cual la asignación de crédito en contextos de información imperfecta incrementa la exposición al riesgo y desplaza sus efectos hacia etapas posteriores del ciclo crediticio.

En el caso analizado, el riesgo moral no se limita al comportamiento de las usuarias, sino que también se manifiesta en las prácticas institucionales de originación del crédito. La priorización de metas comerciales y de crecimiento de cartera, junto con el uso de modelos automatizados basados en indicadores estandarizados, puede flexibilizar los criterios de otorgamiento y subestimar variables como la estabilidad de los ingresos, la carga familiar y la existencia de múltiples obligaciones crediticias, factores relevantes para la capacidad de pago.

Desde esta perspectiva, y dentro del segmento analizado, la morosidad observada no se asocia exclusivamente a decisiones individuales, sino también a decisiones institucionales que desplazan el riesgo hacia etapas posteriores del ciclo crediticio. La Circular CNBS No. 001/2025, Normas para la evaluación y clasificación de la cartera crediticia (CNBS, 2025), establece que en tarjetas de crédito la Categoría V (Pérdida) aplica a mora superior a 180 días, con estimación por deterioro del 100 %. Este tratamiento implica castigo contable, pero no extingue la obligación de pago ni impide la continuación de las gestiones de cobro.

Asimismo, los resultados muestran que la corrección de este riesgo se produce principalmente a través de mecanismos que contempla la Ley de alivio de deuda para los trabajadores (Congreso Nacional de la República de Honduras [CN], 2019) y la Reforma a la Ley de Tarjeta de Crédito artículo 33-A del 2017 (Decreto No. 57-2017), con los que se busca la regularización en etapas avanzadas del atraso. Si bien estas medidas han demostrado ser efectivas para reducir el saldo vencido, su carácter correctivo confirma que el riesgo no fue adecuadamente gestionado en la fase de otorgamiento.

Cobranza reactiva, brechas normativas y límites de la gestión correctiva

En la gestión de cobranza predomina un enfoque reactivo, caracterizado por el contacto institucional posterior al atraso. Más de la mitad de las mujeres encuestadas indicó que el primer contacto ocurrió una vez generada la mora, lo que limita la intervención temprana. Aunque los mecanismos de regularización, como acuerdos de pago, descuentos o ajustes de saldo, se asociaron con una reducción del incumplimiento y favorecieron la recuperación de cartera, su aplicación tardía restringe su efecto preventivo y genera costos adicionales para las instituciones y las usuarias.

Desde la perspectiva normativa, la revisión documental evidenció que las políticas internas describen de forma general el proceso de recuperación de cartera, pero no exigen documentar sistemáticamente intentos previos de negociación ni incorporan indicadores claros para verificar la comprensión contractual de las usuarias, lo que limita la trazabilidad de la cobranza y dificulta evaluar su efectividad preventiva. Estas debilidades resultan especialmente relevantes a la luz del marco regulatorio

hondureño: la Ley de Tarjetas de Crédito exige informar de manera comprensible las condiciones del producto (CN, 2006), y la normativa de la CNBS impone prácticas de conducta de mercado y gestión prudencial del riesgo.

Desde la evidencia empírica, los resultados sugieren que la reducción sostenible de la morosidad no puede depender únicamente de intervenciones correctivas en etapas avanzadas del atraso. Aunque las medidas de regularización han mostrado eficacia para reducir el saldo vencido, no sustituyen la necesidad de mecanismos preventivos previos al incumplimiento. En ese sentido, la morosidad de las mujeres tarjetahabientes en Francisco Morazán se comprende como un fenómeno complejo, asociado a la interacción de factores institucionales, normativos y operativos, por lo que exige un enfoque integral que combine otorgamiento responsable del crédito, educación financiera, gestión preventiva de la mora y cumplimiento normativo.

Desde una perspectiva teórica, los resultados se interpretan a la luz de la teoría de la asimetría de la información de Akerlof (1970), con una precisión relevante para el caso analizado. Dado que las condiciones del crédito mediante tarjetas son públicas y accesibles, la principal desventaja informativa se ubica en la fase de evaluación crediticia del emisor, cuyos modelos estandarizados pueden no captar integralmente el riesgo real de la usuaria. En este contexto, la complejidad del crédito revolvente y la limitada comprensión de sus condiciones pueden incidir en decisiones financieras posteriores y en mayores dificultades de cumplimiento.

Este hallazgo es especialmente relevante frente al marco normativo hondureño, ya que la Ley de Tarjetas de Crédito exige a las instituciones financieras brindar información clara, suficiente y oportuna al usuario financiero (CN, 2006). No obstante, el análisis muestra que el cumplimiento formal de esta obligación no asegura su efectividad práctica, pues la sola entrega de información contractual, sin mecanismos que verifiquen la comprensión real del usuario, limita su alcance preventivo frente a la morosidad y permite que persista la asimetría informativa, en consonancia con Akerlof (1970) y la OCDE (2023).

Los resultados confirman que, sin tales mecanismos, la asimetría informativa se mantiene a lo largo del ciclo crediticio y se asocia con mayores niveles de morosidad. Asimismo, muestran que la educación financiera aplicada tardíamente, principalmente durante la cobranza, puede facilitar la regularización del saldo, pero no corrige las brechas originadas en la etapa de otorgamiento. A ello se suma la percepción de límites crediticios superiores a la capacidad de pago, lo que, desde la teoría del riesgo moral, refleja decisiones institucionales que incrementan la exposición al riesgo y desplazan sus efectos hacia etapas posteriores del ciclo crediticio, cuando el incumplimiento ya requiere mecanismos correctivos para su gestión (Stiglitz & Weiss, 1981).

Conclusión

El análisis se centró en los factores institucionales asociados a la morosidad de mujeres tarjetahabientes en Francisco Morazán, priorizando la experiencia de las usuarias y la operatividad de los procesos de crédito y cobranza, permitiendo obtener información cuantitativa para identificar patrones de comportamiento y percepción relevantes, los cuales sirvieron para examinar la comprensión contractual, la percepción del límite crediticio y la efectividad de los mecanismos de regularización.

Los resultados sugieren que la asignación de límites crediticios no siempre se ajusta a la capacidad de pago percibida por las usuarias, lo que se asocia con un uso más intensivo del crédito y mayores dificultades de cumplimiento. En la gestión de cobranza predomina un enfoque reactivo, caracterizado por el contacto institucional posterior al atraso, lo que limita la intervención temprana y reduce las posibilidades preventivas frente a la acumulación de saldos vencidos y al deterioro del perfil crediticio. Asimismo, la educación financiera aplicada tardíamente, principalmente durante la cobranza, contribuye a la regularización del saldo, pero no corrige plenamente las brechas informativas originadas en la etapa de otorgamiento, lo cual limita la efectividad de la información financiera; cuando no se incorporan mecanismos para verificar la comprensión real del usuario.

En ese mismo sentido, la percepción de límites crediticios superiores a la capacidad de pago percibida por las usuarias sugiere decisiones institucionales que incrementan la exposición al riesgo crediticio. Desde la teoría de Stiglitz y Weiss (1981), esta dinámica puede interpretarse desde la perspectiva del emisor, en contextos de información imperfecta asociados a selección adversa y riesgo moral. En este marco, la priorización de metas de colocación y el uso de modelos estandarizados pueden favorecer decisiones de otorgamiento que no captan integralmente el riesgo, desplazando sus efectos hacia etapas posteriores del ciclo crediticio.

En términos teóricos y prácticos, los resultados refuerzan la asimetría de la información y el riesgo moral como marcos explicativos de la morosidad en tarjetas de crédito: las brechas en la comprensión contractual y en la evaluación de la capacidad de pago favorecen decisiones adoptadas bajo información imperfecta (Akerlof, 1970), mientras que ciertas prácticas institucionales trasladan el riesgo hacia etapas posteriores del ciclo crediticio (Stiglitz & Weiss, 1981). En consecuencia, aunque las medidas de regularización reducen el saldo vencido, no sustituyen la necesidad de mecanismos preventivos basados en otorgamiento responsable del crédito, educación financiera, gestión preventiva de la mora y cumplimiento normativo.

El estudio evidencia que la morosidad femenina en Francisco Morazán responde a factores institucionales que gestionados en etapas tempranas tendrían efectos positivos en el cumplimiento de los pagos, por lo cual se recomienda

a las entidades financieras y reguladores a orientar sus estrategias hacia la prevención, la transparencia y el otorgamiento responsable del crédito.

Reconocimientos

Se agradece a las mujeres participantes en el estudio y a las autoridades y colaboradores del sector financiero que participaron en las entrevistas, cuyo aporte fue fundamental para los resultados.

Conflictos de interés

La autora declara que no existe conflicto de interés de ningún tipo.

Financiamiento

Ninguno.

Consideraciones éticas

Este estudio se realizó conforme a los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki para la investigación médica. Se garantizó la confidencialidad mediante el uso exclusivo de datos secundarios completamente anonimizados. No se incluyó información identificable de las mujeres encuestadas ni de los empleados del sector financiero entrevistados.

Uso de IA

Se declara el uso de herramientas de inteligencia artificial únicamente para apoyo editorial y estructural, sin intervenir en el análisis ni en los resultados del estudio.

Referencias

- Baltagi, B. H. (2008). *Econometric analysis of panel data* (4.ª ed.). John Wiley & Sons
- Banco Central de Honduras [BCH]. (2024). Informe de estabilidad financiera, junio de 2024. <https://www.bch.hn/estadisticos/EF/LIBINFORME/IEF%20junio%202024.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (2022). Diseño de políticas inclusivas de crédito en América Latina.
- Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (2023). Credit growth and consumer debt in Latin America.
- Banco Mundial [BM]. (2022). Financial Inclusion and Gender Gap Report 2022. World Bank Group. <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>
- CAF. (2023). Barreras de acceso al crédito y morosidad en mujeres. CAF – Banco de Desarrollo de América Latina.
- Central de Información Crediticia [CIC]. (2024). Boletín de datos. <https://www.cnbs.gob.hn>
- Código Civil de Honduras [CC]. Decreto No. 76 de 1906. (1906, 22 de enero).
- Código de Comercio [Cc]. Decreto No. 73 de 1950. (1950, 16 de febrero).
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros [CNBS]. (2019). Ley de alivio de deuda para trabajadores. <https://www.cnbs.gob.hn/ley-de-alivio-de-deuda-para-trabajadores/>
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (2022). Circular No. C022-2022: Normas para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera, conducta de mercado y atención al usuario financiero en las instituciones supervisadas. <https://www.cnbs.gob.hn>
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (2024a). Inclusión financiera para las mujeres. <https://www.cnbs.gob.hn/inclusion-financiera/inclusion-financiera-para-las-mujeres/>
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (2024b). Reporte de inclusión financiera 2024. <https://www.cnbs.gob.hn>
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (2024c). Reporte brecha de género 2024. <https://www.cnbs.gob.hn/inclusion-financiera/wp-content/uploads/2024/12/REPORTE-BRECHA-DE-GENERO->

- 2024.pdf
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (2025a). *Circular CNBS No. 001/2025: Normas para la evaluación y clasificación de la cartera crediticia*. <https://www.cnbs.gob.hn>
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (2025b). Dashboard: Informes y cifras de las supervisadas. Recuperado el 29 de marzo de 2025, de <https://publicaciones.cnbs.gob.hn/dashboard/>
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (2025c). Serie mensual: Tasas de interés de tarjetas de crédito. Recuperado el 29 de marzo de 2025, de <https://publicaciones.cnbs.gob.hn/Home/Viewer/>
- Constitución de la República de Honduras. (1982).
- Congreso Nacional de la República de Honduras. (2006). Ley de Tarjetas de Crédito (Decreto No. 106-2006). Diario Oficial La Gaceta.
- Ley del Sistema Financiero. (2004). Decreto No. 129-2004. Diario Oficial La Gaceta.
- Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (1995). Decreto No. 155-95. Diario Oficial La Gaceta.
- Delgado, M., Herrera, L., & Ruiz, C. (2020). Factores determinantes de la morosidad bancaria: un enfoque desde la asimetría de la información. *Revista de Economía Financiera*, 10(2), 45–62.
- Equifax. (2025). Tendencias de crédito global. Recuperado el 21 de marzo de 2025, de <https://www.equifax.pe/acerca-de-nosotros/tendencias-de-credito-global>
- Fundación Microfinanzas BBVA. (2021). Informe de impacto social: inclusión financiera con enfoque de género. <https://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org>
- García, A. A. M. (2023, 3 de febrero). La Comisión Nacional de Bancos y Seguros de Honduras impulsa la inclusión financiera para un crecimiento económico inclusivo. Comisión Nacional de Bancos y Seguros. <https://cnbs.gob.hn/la-comision-nacional-de-bancos-y-seguros-de-honduras-impulsa-la-inclusion-financiera-para-un-crecimiento-economico-inclusivo/>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales [IIES-UNAH]. (2023). Estudio del comportamiento crediticio de los hondureños 2020–2022. <https://iies.unah.edu.hn/assets/IIES/HN.1er.-Estudio-del-Comportamiento-dee-Credito-de-los-Hondurenos-2020-2022.pdf>
- Jiménez, G., & Saurina, J. (2004). Collateral, type of lender and relationship banking as determinants of credit risk. *Journal of Banking & Finance*, 28(9), 2191–2212.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2022). *Consumer debt and behavioral traps*. OECD Publishing.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2023). *Credit risk and financial inclusion*. OECD Publishing.
- Palomino-Martínez, M. F. (2019). Tarjetas de crédito en Colombia: leyes, instituciones y efectos. *Ciencia, Economía y Negocios*, 3(1), 59–86. <https://doi.org/10.22206/ceyn.2019.v3i1.pp59-86>
- Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito. (2013). Resolución DF. No. 676/22-04-2013. Diario Oficial La Gaceta.
- Wooldridge, J. M. (2010). *Econometric analysis of cross section and panel data* (2.ª ed.). MIT Press.