

Capacidad transaccional: Evidencias del sistema financiero peruano

Resumen

Aunque existen algunos esfuerzos por integrar las perspectivas de las capacidades y la economía de los costos de transacción, los avances en esa dirección son escasos. La integración de esas dos perspectivas es una emergente área de estudio llamada de capacidad transaccional. Este artículo tiene por objetivo examinar la capacidad transaccional de firmas que operan en el sistema financiero peruano. El método escogido, para la búsqueda de las evidencias en ese sector, es el estudio de casos múltiples. La unidad de análisis fue una transacción específica, préstamos personales de consumo. Los resultados encontrados demuestran que, inclusive, para entidades financieras de diversa magnitud (bancos, financieras, cajas), las capacidades de diseño de contratos pueden resultar similares en aspectos como incorporación de salvaguardas, provisiones y relación con los clientes. Esta similitud en el mercado específico existe dado un régimen regulatorio y la poca dificultad de imitar las capacidades de firmas rivales, mostrando así que cuando una firma puede imitar las capacidades de sus rivales, es muy probable de hacerlo. Este hecho resalta la necesidad e importancia de una firma de desarrollar una mejor capacidad transaccional.

Palabras clave: Capacidad transaccional, sistema financiero, firma

1. Introducción

A partir del trabajo seminal de Coase “La naturaleza de la firma” publicado en 1937, se ha desarrollado un amplio campo de estudio conocido como la Economía de las Organizaciones. Esta busca entender la existencia, límites, estructura y naturaleza de la firma y en esta búsqueda de conocimiento se han desarrollado diversas teorías propuestas por un considerable número de investigadores.

Dentro de las perspectivas que estudian la Economía de las Organizaciones se destacan dos: la Economía de los Costos de Transacción (ECT) y la perspectiva de Capacidades. En la primera destacan los trabajos de Coase (1937; 1975) y Williamson (1985; 1996) con énfasis en entender porque las firmas existen y qué formas alternativas (firmas, mercados o estructuras híbridas) son más eficientes para organizar la producción. En la segunda se destacan los trabajos de Penrose (1959), Richardson (1972), Wernerfelt (1984), Hamel y Prahalad (1990) Barney (1991) y Grant (1991), que ponen énfasis en la organización interna de la firma expresada por sus recursos, capacidades y rutinas.

Las dos perspectivas han seguido sus propios recorridos teóricos con énfasis en los costos de transacción en el mercado y la organización interna de la firma, respectivamente. Sin embargo, algunos autores advierten que ambas perspectivas más que opuestas pueden ser complementarias. Hodgson (1998, p.181) advierte que “[...]una teoría híbrida puede resultar usando versiones compatibles de ambos enfoques, en los cuales el peso de la explicación puede cambiar de un enfoque a otro, dependiendo de las circunstancias del concreto institucional e históricas”. De forma similar, Langlois (2007) advierte que ambos enfoques se encuentran relacionados más que opuestos.

La literatura que ha seguido el recorrido del estudio conjunto de ambos enfoques es diversa (Argyres & Mayer, 2007; Hoetker, 2005; Jacobides & Winter, 2005; Langlois &

Foss, 1999; Loasby, 2002; Mayer & Salomon, 2006; Poppo & Zenger, 2002); sin embargo, existen pocos trabajos que examinan la capacidad transaccional como un constructo central en el análisis del comportamiento de las firmas.

Para avanzar en la consolidación de esta capacidad, el objetivo del presente artículo es analizar algunas evidencias empíricas al respecto del constructo capacidad transaccional. De forma más específica, este estudio busca identificar algunas evidencias de esta capacidad en firmas pertenecientes al sistema financiero peruano, el cual se caracteriza por la coexistencia de entre entidades financieras de diferentes categorías (bancos, financieras, cajas de ahorro y crédito). Dentro de los diversos productos financieros ofrecidos, se selecciona aquel que todas las entidades ofrecen: créditos de consumo personal. Cabe destacar que los contratos desempeñan un papel relevante en la transacción y posibilitan identificar indicios sobre la capacidad transaccional de la firma.

Además de esta introducción, el presente artículo se divide en las siguientes secciones: primero se exponen los conceptos ligados a la capacidad transaccional; entre ellos su relación con el enfoque de capacidades y la Economía de costos de transacción. Luego se estudian los determinantes de la competencia mediante un análisis desde la capacidad transaccional definiendo las dimensiones teóricas de este constructo. Posteriormente, se presenta el mercado financiero peruano así como sus principales características. Inmediatamente, en la sección siguiente se detalla el método a seguir para el análisis aplicado en el presente artículo. Luego, se explican los resultados obtenidos y su relación con la teoría. Finalmente, la última sección contiene las consideraciones finales obtenidas a través del estudio realizado en el artículo.

2. Capacidad transaccional

La capacidad transaccional es un concepto emergente. Este surge de la necesidad de integrar dos perspectivas ampliamente estudiadas en el campo de la economía de las organizaciones, siendo estas: la Economía de los Costos de Transacción (ECT) y las capacidades de la firma.

La perspectiva de la Economía de los Costos de Transacción estudia los costos en los que incurre la firma al ir al mercado, tanto para comprar insumos, como para vender productos. La ECT está basada en dos supuestos comportamentales y tres atributos de la transacción. Los atributos comportamentales son la racionalidad limitada (Simon, 1972) y el oportunismo (Williamson, 1996). El primer supuesto se refiere a incapacidad de los agentes envueltos en la transacción para tomar decisiones que maximicen sus propios beneficios. El supuesto de oportunismo se refiere a la búsqueda de interés propio con astucia, deshonesto. Ambos supuestos comportamentales tienen efectos sobre los atributos de la transacción: especificidad de activos, frecuencia y certeza. La *especificidad de activos* puede ser entendida como “la posibilidad del uso alternativo por usuarios alternativos sin sacrificar el valor productivo del bien” (Williamson, 1991, p.282). La *frecuencia* es la recurrencia en la cual una transacción es realizada (1985). La *incerteza* es vista como la falta de información al respecto de alguna actividad, evento o transacción, siendo, por tanto, imposible prevenir sus posibles consecuencias (1985). Dentro de esta perspectiva, el mejor método para organizar la producción (firma, mercado o mecanismos contractuales), en el sistema económico, dependerá tanto de los supuestos comportamentales, como de los atributos de la transacción.

Por otro lado, desde la perspectiva de las capacidades, entendidas como “conocimiento, experiencias y habilidades” (Richardson, 1972, p.888), estas afectan las características de la transacción bajo el carácter duradero de la firma. Específicamente, desde

la perspectiva de capacidades, se busca desarrollar un proceso de aprendizaje que reduzca tanto los riesgos actuales como los futuros. Las capacidades de la firma afectan su desempeño a través del tiempo. Esto significa que la firma más que un método alternativo de coordinar la producción, es un agente con proceso de aprendizaje, lo que le permite perseguir objetivos que van más allá de un equilibrio estático y mejorar constantemente para seguir compitiendo en el mercado. Una forma de tener un mayor desempeño por parte de la firma es mediante el desarrollo de capacidades que permitan alcanzar un desempeño superior.

Tanto la perspectiva de los costos de transacción, como la perspectiva de las capacidades pueden ser integradas en una nueva perspectiva que las relacionen (Madhok, 1996, Hodgson, 1998, Langlois & Foss, 1999, Williamson, 1999). Diversos autores han mostrado intentos por materializar esa relación. Estos autores han abordado diferentes aspectos de esta relación, entre estos, la de confianza (Dyer, 1997; Poppo & Zenger, 2002), la coordinación eficiente (Langlois & Foss, 1999), la creación de mayores beneficios en la firma (Madhok, 1996), el aprendizaje (Mayer & Argyres, 2004), la mejora de la capacidad de elección (Hoetker, 2005), la reducción de costos de transacción bajo riesgos contractuales (Mayer & Salomon, 2006) y el complemento para la innovación (Tello-Gamarra & Zawislak, 2013). Esta nueva perspectiva es conocida como la capacidad transaccional y será ampliada en el próximo ítem.

3. Dimensiones de la capacidad transaccional

Los esfuerzos para definir la capacidad transaccional son varios (Madhok, 1996, Dyer, 1997, Dyer y Singh, 1998), Cannon y Homburg, 1998, Langlois y Foss, 1999, Loasby, 2002, Poppo y Zenger, 2002, Argyres y Mayer, 2007, Jacobides y Winter 2005, Hoetker, 2005, Mayer y Salomon, 2006, Tello-Gamarra y Zawislak (2013).

En el presente artículo se partirá de los avances conceptuales de Tello-Gamarra & Zawislak (2013, p.2), quienes definen la capacidad transaccional como “un repertorio de habilidades, procesos, experiencias, destrezas, conocimientos y rutinas que una firma usa para minimizar los costos de transacción (Ex-ante y ex-post)”, y avanzará operacionalizando esta capacidad.

Para operacionalizar esta capacidad, en la literatura se observa que diferentes autores identifican algunas dimensiones que permitan entender mejor este constructo. Estas dimensiones pueden ser tres, siendo esas la relación con los clientes (Reinartz et al., 2004, Cannon y Homburg, 2001, Bosse y Alvarez, 2010), el poder de negociación (Argyres y Liebeskind, 1999) y el diseño de contratos (Williamson, 1985, Argyres y Liebeskind, 1999, (Argyres y Mayer, 2007). A seguir serán ampliadas esas dimensiones.

3.1 Relación con los clientes

Es fundamental para el desempeño de la firma el gerenciar las relaciones con los clientes (Reinartz et al., 2004). Existen diferentes medios por los cuales una firma puede desarrollar su relación con los clientes. El poder adaptar un producto a las necesidades del cliente es fundamental para el desempeño de la firma (Cannon y Homburg, 2001), pero mientras que puede representar una característica importante, no es determinante del desempeño de la firma. En un mundo condicionado por los costos de transacción, el poder reducir costos de acceso al servicio cumple un rol muy importante (Bosse y Alvarez, 2010).

3.2 Poder de negociación

El poder de negociación puede ser definido como la habilidad de una de las partes negociantes para influenciar en los términos y condiciones de un contrato a favor propio (Argyres y Liebeskind, 1999). Dado la importancia del contrato para la transacción, las características asociadas al contrato tienen un impacto directo sobre los costos de transacción.

3.3 Diseño de contrato

El diseño de contratos es una capacidad relevante para el desempeño de la firma (Argyres y Mayer, 2007). La literatura resalta que el contrato cumple un rol importante en la transacción; sin embargo, además del rol que cumple, el poder organizar los contratos a un menor costo posible también es relevante (Aoki et al., 1989).

Sin embargo, dado las características de la transacción, el oportunismo tiene implicancias en los costos de transacción. La incorporación de salvaguardas es una muestra de cómo las empresas hacen frente a los riesgos mediante los contratos (Williamson, 1985). En la siguiente tabla se muestran las dimensiones de la capacidad transaccional.

Tabla 1. Dimensiones e Indicadores de la Capacidad transaccional

Dimensiones	Indicador	Autor
Relación con los clientes	Capacidad de adaptar el producto a las necesidades del cliente	Cannon y Homburg (2001)
	Poder reducir costos de acceso al servicio	Bosse y Alvarez (2010)
Poder de Negociación	Capacidad de influenciar términos y condiciones del contrato	Argyres y Liebeskind (1999)
Diseño del Contrato	Organizar contratos a un menor costo posible	Aoki et al. (1989)
	Incorporación de salvaguardas	Williamson (1985)

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 1 se observan las dimensiones teóricas de la capacidad transaccional, así como sus indicadores con sus respectivos autores. Se entiende que este constructo puede ser utilizado para un análisis amplio sobre el comportamiento de las firmas, cuando estas van al mercado a realizar alguna transacción.

De esta forma se puede decir que la capacidad transaccional existe en firmas de manufactura o en firmas de servicios. Además, por ser la transacción una actividad fundamental para garantizar la propia existencia de las firmas, la capacidad transaccional estará presente en firmas de todos los sectores económicos e industriales sin excepción, debido a que la transacción es un elemento indisociable a la naturaleza de las firmas.

En el presente artículo se estudiarán firmas de servicios. Más específicamente, firmas de servicios financieros del mercado peruano, también conocidas como instituciones financieras.

Cada institución financiera del mercado peruano realiza un conjunto de transacciones para los diferentes servicios que ofrece. Sin embargo, para utilizar un mismo estándar de comparación, entre las instituciones de este estudio, se seleccionó una transacción específica, siendo esta el crédito de consumo. La información será recolectada a través de los contratos que cada una de estas instituciones realizan con sus consumidores. En el siguiente ítem se presentarán diferentes detalles del objeto de estudio (el mercado financiero peruano) y de la muestra seleccionada.

4. El mercado financiero peruano

A diciembre del 2014, el número de empresas que conforman el sistema financiero peruano es 64: 17 empresas bancarias, 12 empresas financieras, 33 instituciones microfinancieras no bancarias (12 Cajas municipales, 10 Cajas rurales de ahorro y crédito y 11 Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa) y 2 empresas de arrendamiento financiero.

El total de activos en el sistema financiero asciende a S/. 325,9 mil millones, de los cuales el 88.82% son explicados por las empresas bancarias, un 4,57%, por las empresas financieras y un 6,43%, por las instituciones financieras no bancarias.

En el mercado financiero, los créditos han mostrado un incremento sostenido a lo largo de los años desde S/. 108 003 millones a diciembre del 2009 hasta S/. 226 268 millones a diciembre del 2014. Asimismo, los créditos se dividen en diversos segmentos en base a sus características.

4.1 Segmentación

En el mercado de créditos se encuentra dividido en diversos segmentos. Esta segmentación responde a las distintas necesidades de los consumidores. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) divide la cartera de créditos en ocho tipos: corporativos, a grandes empresas, a medianas empresas, a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo (revolvente y no revolvente) e hipotecarios. Cada uno de estos tipos de créditos se encuentra asociado a diferentes características como se puede observar en la Tabla 2.

Tabla 2. Segmentos y características de los créditos

Segmento	Monto	Plazo	Garantía	Utilización
Sector empresarial mayorista				
Corporativo	Elevado	Variable	No específica	Productivo
Gran Empresa			Específica	
Mediana Empresa	Mediano			
Sector empresarial minorista				
Pequeña Empresa	Pequeño	Un año	Específica y Solidaria	Productivo
Micro Empresa				Productivo y Consumo
Sector hogares				
Consumo	De pequeño a mediano	Hasta 5 años	Específica, no específica y solidaria	Consumo
Hipotecario		Hasta 25 años	Hipotecaria	Compra y Construcción de Inmueble

Fuente: Choy, M., Costa, E., & Churata, E. (2015). Radiografía del costo del crédito en el Perú (No. 2015-001).

En la Tabla 2 se puede observar que existen diversos tipos de créditos de la misma forma que existen diversos tipos de entidades financieras. Para el caso de los créditos de consumo personal, las características asociadas son: monto de pequeño a mediano; plazo hasta 5 años; garantía específica, no específica y solidaria; y utilización de consumo.

4.2 Competencia en el mercado financiero peruano

Diversos autores proponen que existen diferentes características que generan competencia en el mercado: los costos de entrada y de salida (Baumol, Panzar y Willig, 1983), posibilidad de entrada de potenciales competidores (Schmidt, 1984) y la cantidad de competidores (Sutton, 1991; Dick, 2007). En el Perú, Morón, Tejada y Villacorta (2014) realizan un análisis a nivel bancario para los principales productos financieros: Créditos Comerciales, Créditos a Microempresas, Créditos de Consumo, Créditos Hipotecarios, Depósitos a plazos, Depósitos de Ahorro y Tarjetas de Crédito. Los autores encontraron que desde el 2006 hasta el 2010 la competencia se ha incrementado para los cinco primeros productos, mientras que no encuentran evidencia robusta para afirmar lo mismo acerca de los dos últimos.

Este hallazgo muestra que a pesar de la alta concentración bancaria, existe un alto nivel de competencia. Además esta competencia, especialmente en los créditos de consumo, no se extiende sólo a nivel bancario. Así, Gilbert (1984) argumenta que los bancos enfrentan competencia de instituciones financieras no bancarias y los mercados de determinados servicios bancarios. Esa visión es compartida en el contexto de los Estados Unidos de América, Tokle y Tokle (2000) encuentran que efectivamente instituciones no bancarias como las cooperativas de crédito afectan las decisiones de los bancos, quienes se vieron forzados a incrementar las tasas de interés de depósitos.

Siguiendo esta idea, el estudio de Céspedes-Reynaga y Orrego (2014) encuentra resultados similares al de Morón, Tejada y Villacorta (2014) con respecto a la industria bancaria en el Perú. Además, deciden extender el estudio al caso de las cajas municipales y encuentran que desde el 2002 hasta el 2012 la competencia tiene una tendencia creciente, pero que en años posteriores se ha estabilizado.

Por lo expuesto, se evidencia el incremento de la competencia en el mercado financiero peruano, no sólo a nivel bancario, sino también en las instituciones no bancarias. Sin embargo, los indicadores de competencia de mercado solo brindan información sobre la competencia como estructura económica y no proporcionan pistas sobre la capacidad individual de cada institución financiera. En consecuencia, ¿qué determinaría la capacidad de una institución financiera para competir en el mercado financiero peruano?

La literatura revisada en las secciones anteriores sugiere que las firmas desarrollan capacidades para competir en el mercado; específicamente, la capacidad transaccional. Sin embargo, ¿cómo se podría conocer más acerca de la capacidad transaccional de cada firma?

5. El método

El objetivo de esta investigación es avanzar en la construcción del concepto emergente de capacidad transaccional (Tello-Gamarra & Zawislak et al., 2012), explorando evidencia proveniente de estudios de casos seleccionados. Por tal motivo, se decidió aplicar el método de estudio de casos múltiples. De acuerdo con Yin (2009) los casos deben ser seleccionados cuidadosamente para que ellos puedan predecir resultados similares (replicación literal) o puedan producir resultados contrastantes, pero para razones previsibles.

En general, la ventaja del estudio de caso, es que posibilita concentrarse en situaciones de la vida real y evaluar perspectivas relacionadas al fenómeno a medida que éste se desarrolle en la práctica (Flyvbjerg, 2004).

En la presente Investigación, se aplica el método de estudio de casos múltiples a los contratos de las cinco entidades financieras seleccionadas: BCP (empresa bancaria), BBVA (empresa bancaria), Crediscotia (empresa financiera), Caja Sullana (Caja Municipal de Ahorro y Crédito) y Señor de Luren (Caja Rural de Ahorro y Crédito). Se seleccionaron empresas representativas de cada tipo para comparar las características y diferencias entre estos grupos. Dentro de los tipos de créditos ofrecidos se estudian los contratos asociados a los créditos de consumo, ya que es el tipo de crédito que todas las entidades analizadas ofrecen. Los contratos de cada entidad financiera fueron obtenidos de sus respectivas páginas web y para las cinco entidades estudiadas, todos se encontraron disponibles.

El análisis de los contratos consistió en principio en identificar individualmente el orden de las cláusulas de los contratos así como el contenido de cada una. En base al marco teórico, se buscó analizar cómo los indicadores teóricos se ven expresados en el contrato y agrupar las cláusulas en base a las dimensiones teóricas. Finalmente, bajo una lectura exhaustiva de estas cláusulas, se desarrolló un análisis comparativo entre los cinco contratos con referencia a las dimensiones establecidas.

Las principales características de las entidades estudiadas se pueden observar en la Tabla 3. La categoría hace referencia al tipo de entidad financiera bajo estudio, así como su año de fundación y ubicación de su local principal.

Tabla 3. Características de las empresas seleccionadas para el estudio

Empresa	Categoría	Local	Año de Fundación	Ranking de Créditos	Ranking de Depósitos	Detalles (Diversificación de créditos directos)
				Monto (Nuevos Soles)	Monto (Nuevos soles)	
Banco de Crédito del Perú	Empresa Bancaria	Lima	1889	65.809.057	61.115.635	Banco comercial más antiguo del Perú. Ofrece diversos servicios financieros enfocados tanto a la banca mayorista como a la minorista. Especializado en créditos corporativos (26.65%) y a grandes (19.73%) y medianas empresas (16.57%).
BBVA Banco Continental	Empresa Bancaria	Lima	1999	43.779.902	39.607.045	La empresa se especializa en créditos a empresas grandes (25.19%) y medianas (23.12%) así como a créditos hipotecarios para vivienda (22.23%)
Crediscotia Financiera	Empresa Financiera	Lima	2009	3.171.036	2.136.792	La empresa no brinda créditos corporativos ni a grandes empresas. Se especializa en créditos de consumo (64.92%) y créditos a pequeñas empresas (22.11%)
CMAC - Sullana S.A	Caja Municipal de Ahorro y Crédito	Piura	1986	1.611.938	1.463.618	Especializado en créditos a Pequeñas empresas, equivalente al 49.08% del total.
Señor de Luren	Caja Rural de Ahorro y Crédito	Ica	1994	607.753	590.765	Brinda servicios de créditos, especializado en la pequeña empresa (27.86%) y en créditos hipotecarios para vivienda (27.1%)

Fuente: Elaboración propia basada en la información disponibilidad en los sites de las empresas seleccionadas

El ranking de créditos hace referencia al monto de créditos ofrecidos por la entidad financiera así como la participación de estos créditos dentro de su categoría correspondiente como porcentaje. De la misma forma se muestran las características de los depósitos. En la columna de detalles, se indica la diversificación de créditos directos, de tal forma que se puede conocer cuál es el tipo principal de crédito ofrecido por cada entidad financiera.

6. Los resultados

Al aplicar el método al analizar la información contenida en los contratos de las cinco empresas financieras se obtuvieron resultados diversos ya que muestran cómo la teoría se ve reflejada en la elaboración de contratos empresa-cliente con respecto a préstamos financieros.

Tabla 4. Capacidad transaccional de las empresas seleccionadas para este estudio.

Capacidad Transaccional		BCP	BBVA	Crediscotia	Sullana	Señor de Luren
Dimensiones	Indicador					
Relación con los clientes	Capacidad de adaptar el producto a las necesidades del cliente					
	Se puede desembolsar el crédito directamente al proveedor	✗	✓	✓	✗	✗
	Posibilidad de pagos anticipados	✓	✓	✓	✓	✓
	Posibilidad de pagar en otra moneda	✓	✓	✓	✓	✓
	Poder reducir costos de acceso al servicio					
	Se puede pagar el crédito en la red de agencias o establecimientos autorizados	✓	✓	✓	✓	✓
	Modalidad de "entrega del estado de situación del crédito" por medios electrónicos sin costo	✓	✓	✓	✓	✗
Poder de Negociación	Capacidad de influenciar términos y condiciones del contrato					
	Poder modificar tasas de interés pactadas bajo efectiva negociación con el cliente	✓	✓	✓	✓	✓
	Modificación unilateral de comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales bajo previo aviso (45 días)	✓	✓	✓	✓	✓
	Derecho del cliente de resolver el contrato cuando no está conforme con las modificaciones	✓	✓	✓	✓	✓
Diseño del Contrato	Organizar contratos a un menor costo posible					
	Contrato disponible en la web	✓	✓	✓	✓	✓
	Uso de anexos	✓	✓	✓	✓	✓
	Atraso en el pago de cuotas por parte del cliente conlleva a intereses compensatorios y moratorios	✓	✓	✓	✓	✓
	La empresa tiene potestad de emitir un título valor frente al incumplimiento de las obligaciones del cliente	✓	✓	✓	✓	✓
	Incorporación de salvaguardas					
	El cliente autoriza a La empresa de amortizar y/o cancelar las cuotas vencidas del crédito con cargo a cualquiera de los depósitos y/o cuentas que mantenga en la institución	✓	✓	✓	✓	✓
La empresa puede resolver el contrato bajo situaciones de riesgo del cliente.	✓	✓	✓	✓	✓	
En caso se de resolución del contrato, "el cliente se obliga a entregar los bienes objeto de financiamiento a La Financiera"	✓	✓	✓	✓	✓	
"La empresa podrá contratar por cuenta y costo del cliente, un seguro de desgravamen	✓	✓	✓	✓	✓	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4 se agrupan los indicadores que hacen referencia a las dimensiones de la capacidad transaccional. Existen tres dimensiones en el estudio: relación con los clientes, poder de negociación y diseño del contrato. Adicionalmente se incluyen los hallazgos teóricos que expresan estas dimensiones así como los autores que las proponen. Con el fin de alinear la teoría con lo empírico, se definen indicadores existentes en los diferentes contratos que de una forma puedan capturar el concepto trabajado y contribuir a explicar cómo las dimensiones teóricas se expresan mediante el contrato.

6.1 Relación con los clientes

El poder adaptar un producto a las necesidades del cliente es fundamental para el desempeño de la firma (Cannon y Homburg, 2001). En el caso de los créditos, la flexibilidad en sus características ofrece a los potenciales clientes mayores incentivos de demanda. El BBVA y Crediscotia ofrecen la opción de que el crédito pueda ser “desembolsado directamente al Proveedor” cuando el cliente destine el uso del préstamo a la adquisición de bienes o servicios por parte de un tercero. Siguiendo la cláusula, se observa que dada la naturaleza de ser un tercero en la operación, la empresa “No toma responsabilidad por la calidad del servicio del Proveedor” ni “asume ninguna responsabilidad respecto a la entrega oportuna de los bienes adquiridos del Proveedor”. Si bien, se ofrece beneficios adicionales por el uso del servicio, la empresa financiera no toma parte en avalar a estos terceros, evitando riesgos adicionales en la transacción.

Otra vía en la que las empresas estudiadas adaptan el producto a las necesidades del cliente es a través de las modalidades de pago. Las cinco empresas estudiadas brindan a sus clientes el beneficio de realizar pagos anticipados, ajustándose así a la capacidad de pago de sus clientes y ahorrándoles el gasto en comisiones. Asimismo, les ofrecen la posibilidad de pagar en una moneda diferente a la del préstamo inicial, pero bajo la condición de convertir esta al tipo de cambio vigente.

El adaptar el producto a las necesidades del cliente puede ser importante, pero no determinante del desempeño de la firma. En un mundo condicionado por los costos de transacción, el poder reducir costos de acceso al servicio cumple un rol muy importante (Bosse y Alvarez, 2010). En este sentido, las firmas buscan brindar beneficios al cliente en la forma y lugar de pago del crédito. Explícitamente, en el contrato de Crediscotia se da la posibilidad al cliente de pagar el crédito en “la red de agencias o establecimientos autorizados” que se ubican a lo largo del país, además de ofrecer la opción de pagar en efectivo, mediante transferencias o depósitos. Del mismo modo, las otras cuatro instituciones financieras también ofrecen esta facilidad. Es de notar que la existencia de agencias autorizadas facilita las transacciones en lugares donde no sería económicamente viable construir un banco.

6.2 Poder de Negociación

El poder de negociación puede ser definido como la habilidad de una de las partes negociantes para influenciar en los términos y condiciones de un contrato a favor propio (Argyres y Liebeskind, 1999). Con respecto esta dimensión, la empresa puede “realizar modificaciones en lo relacionado a la tasa de interés” según lo dispuesto en el artículo 25° de las Res. SBS N°8181-2012 así como “modificar de forma unilateral comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales bajo previo aviso (45 días)” según lo dispuesto en el artículo 25° la Res. SBS N° 8181-2012. Asimismo, según lo dispuesto por ley la empresa puede modificar el contrato en otros aspectos e incluso disolverlo debido a la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la SBS¹. En los casos analizados, la empresa tiene la potestad de modificar los contratos según legislación; pero en respuesta, el cliente también tiene la posibilidad de resolver el contrato. Esta estructuración del contrato limita la capacidad de las empresas sobre el desarrollo de modificaciones.

¹(a) Sobreendeudamiento de deudores minoristas

(b) Consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención de lavado de activos o del financiamiento del terrorismo.

(c) Falta de transparencia del cliente

6.3 Diseño de Contratos

El diseño de contratos es una capacidad relevante para el desempeño de la firma (Argyres y Mayer, 2007). Además de su funcionalidad, el organizar los contratos a un menor costo posible también es relevante (Aoki et al., 1989). En las empresas analizadas, se observa que todas ellas utilizan los recursos electrónicos para hacer pública su estructura de contrato. En el caso de la relación empresa bancaria-cliente la negociación es muy diferente a la negociación empresa-empresa. Sin embargo, los cambios en las cláusulas de contratos dirigidas a diferentes tipos de clientes no son nulos y en las cinco empresas analizadas se observa el uso de anexos que conllevan a recursos externos (“hoja resumen”, la página web de la empresa). El uso de estos anexos permite que al realizar cambios en las características de la empresa (abrir una nueva sede, cambios legales) no se vea la obligación de reestructurar todo el contrato.

Por otro lado, las transacciones siempre enfrentan riesgos por lo que el contrato ha de reflejar la existencia de riesgos en su estructura. La incorporación de salvaguardas es una muestra de cómo las empresas hacen frente a los riesgos mediante los contratos (Williamson, 1985). En este aspecto de la dimensión diseño de contratos, se observa que todas las empresas analizadas siguen una serie de rigurosas salvaguardas que busquen reducir los efectos potenciales de los riesgos contractuales. En el contrato del BCP se establece que “en caso de no cancelar las cuotas a más tardar en el día de su vencimiento, el CLIENTE incurrirá automáticamente en mora sin necesidad de requerimiento o formalidad previa alguna”. De forma similar, las otras cuatro instituciones financieras estudiadas hacen referencia a la mora por incumplimiento en el plazo de pagos. Esta medida reduce los incentivos por parte de los clientes a atrasar el pago de cuotas; sin embargo, las demás características hacen parecer que esto no es suficiente.

Además de los intereses por pago atrasado, se puede observar en el contrato de Crediscotia que “El cliente autoriza a La empresa de amortizar y/o cancelar las cuotas vencidas del crédito con cargo a cualquiera de los depósitos y/o cuentas que mantenga en la Empresa”. Esta segunda condición reduce el riesgo de impago por parte de los clientes a la empresa; sin embargo, en caso de que el cliente no tenga fondos disponibles en la entidad financiera el riesgo persistiría. El persistente riesgo de impago es enfrentado por la empresa, para mitigar esta situación, la empresa pide como requisito al cliente el poseer un “aval” o disponer de activos con la condición de que “En caso se dé resolución del contrato, el cliente se obliga a entregar los bienes objeto de financiamiento a La Financiera”. Con respecto a este último punto, pareciera que la empresa no enfrenta riesgos, dado que ante la situación de impago del cliente, la empresa puede recibir los activos en cuestión. Sin embargo, aún existen riesgos por lo que al igual que en las otras entidades financieras, en el contrato de Crediscotia se establece que “La empresa podrá contratar por cuenta y costo del cliente, un seguro de desgravamen” para reducir los potenciales impactos del impago por parte del cliente.

Con respecto a la última dimensión, se observa que el diseño del contrato refleja la existencia de riesgos contractuales en la transacción y especialmente en los sectores financieros como el estudiado en el presente artículo se puede observar un especial énfasis por mitigar estos riesgos.

En general se observa que a pesar de que las entidades financieras sean de diferentes categorías (bancos, financieras, cajas), que responden a diferentes tamaños (medidos por su total de activos), las diferencias no son mayores. Ante esto se plantean las posibles explicaciones: la no dificultad de imitar las capacidades de firmas rivales y la regulación del mercado.

Con respecto al primer punto, siguiendo los estudios de Teece et al. (1997) y Winter (2000), las capacidades deben establecerse y no necesariamente comprarse, de donde se

entiende que no existe un mercado de capacidades. Las capacidades son intangibles y se basan en la interacción, y son difíciles de comprar, imitar o duplicar (Acura et al., 2010; Coombs & Bierly, 2006; Nelson, 1991). Sin embargo, para el caso estudiado, los contratos son fáciles de acceder en la página web de cada entidad, por lo que una firma puede obtener información leyendo los contratos de otra. Entonces para los casos estudiados, la poca diferencia entre contratos de diferentes firmas podría explicarse por el hecho de que no se presentan muchas barreras para imitar las capacidades de firmas rivales. Dado que a nivel de contrato, las capacidades parecen ser similares, la posible diferencia entre firmas puede ser por la forma en cómo interactúan con las partes una vez aceptado el contrato.

Con respecto al segundo punto, el mercado financiero peruano se encuentra actualmente regulado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). El conjunto de normas establecidas² impone restricciones al actuar de las entidades financieras acerca de la disponibilidad de información, uso de seguros y salvaguardas. Si bien la regulación puede representar una limitación en el actuar de firmas que han desarrollado un alto nivel de capacidades, también puede servir de guía a las firmas con un bajo nivel de capacidades. Entonces lo reflejado en los contratos en parte podría ser explicado por la capacidad de la SBS en fijar normas de regulación que busquen reducir riesgos en el mercado financiero.

7. Consideraciones finales

Partiendo de lo teórico, los contratos resultan un aspecto muy importante en el desempeño de la firma (Argyres y Mayer, 2007). En ese sentido, el análisis de contratos de las diferentes firmas brinda exquisita información acerca de cómo se desempeña cada firma.

Al examinar la capacidad transaccional de las firmas que operan en el sistema financiero peruano mediante el estudio de casos múltiples se han podido observar similitudes y diferencias con respecto a los indicadores utilizados. En principio, se esperaría que las entidades financieras muestren diferencias en base al tipo de créditos que otorgan, al existir una especialización en cada segmento del mercado. Estas diferencias y similitudes se asocian a las tres dimensiones de la capacidad transaccional: Relación con los clientes, Poder de negociación y contrato.

Con respecto a relación con los clientes, se observa que el producto financiero se adapta a las necesidades del cliente (Cannon y Homburg, 2001) mediante la capacidad del cliente de depositar directamente el préstamo a la cuenta del proveedor en caso de que el fin del préstamo sea adquirir un bien o servicio, así como facilidades de pago, el poder cancelar cuotas en la red de agencias o establecimientos autorizados y el poder pagar en una moneda diferente a la del préstamo (pagando el coste de conversión).

Con respecto al poder de negociación, se observa que la entidad financiera puede influenciar en los términos y condiciones de un contrato a favor propio (Argyres y Liebeskind, 1999). Términos como modificar de forma unilateral comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales bajo previo aviso (45 días) así como el poder disolver el contrato en el caso de impago.

Con respecto al diseño de contrato, se observa que estos pueden ser organizados a menores costos (Aoki et al., 1989) y la forma en que lo hacen es mediante recursos electrónicos que además de reducir los costos de los clientes, también reducen los costos propios de la entidad financiera. Además, las entidades financieras desarrollan salvaguardas para hacer frente a los riesgos contractuales (Williamson, 1985). Existe especial énfasis en este punto dado que, en base a la revisión de contratos, se ha observado que los bancos

² http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/ley_general_sistema_financiero/Ley_26702_12-03-2015.pdf

utilizan diversos mecanismos para disminuir el riesgo de impago, como la mora, amortizar la deuda con los depósitos del cliente, uso de avales y seguros.

En el estudio de contratos se observa que tanto la incorporación de salvaguardas, donde los contratos ponen mayor énfasis, así como en mejorar la calidad del servicio mediante la adaptación del servicio a las necesidades del cliente, son congruentes con los objetivos de la capacidad transaccional: reducir costos y mejorar la calidad del servicio. Se observa que las entidades financieras han desarrollado capacidades congruentes con la teoría; sin embargo, existe un alto nivel de similitud entre contratos. Posibles explicaciones de este hecho serían: la poca dificultad de imitar las capacidades de firmas rivales y la regulación del mercado.

Algunas limitaciones del artículo se presentan como motivación para futuros estudios en la presente área de investigación. El estudio utilizó los contratos para el análisis de la capacidad transaccional de la firma brindando un análisis valioso, pero limitado a la información explícita en el contrato. Entrevistas con los gerentes de las entidades financieras podría brindar mayores posibilidades de un análisis más profundo a la vez que estudiar un mayor número de entidades financieras ofrecería mayores ejes de comparación.

Referencias

- Aoki, M. (1989). The nature of the Japanese firm as a nexus of employment and financial contracts: An overview. *Journal of the Japanese and International Economies*, 3(4), 345-366.
- Argyres, N. S., & Liebeskind, J. P. (1999). Contractual commitments, bargaining power, and governance inseparability: Incorporating history into transaction cost theory. *Academy of management review*, 24(1), 49-63.
- Argyres, N., & Mayer, K. J. (2007). Contract design as a firm capability: An integration of learning and transaction cost perspectives. *Academy of Management Review*, 32(4), 1060-1077.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of management*, 17(1), 99-120.
- Baumol, W. J., Panzar, J. C., & Willig, R. D. (1983). Contestable markets: An uprising in the theory of industry structure: Reply. *The American Economic Review*, 491-496.
- Berger, A. N., Leusner, J. H., & Mingo, J. J. (1997). The efficiency of bank branches. *Journal of Monetary Economics*, 40(1), 141-162.
- Bosse, D. A., & Alvarez, S. A. (2010). Bargaining power in alliance governance negotiations: evidence from the biotechnology industry. *Technovation*, 30(5), 367-375.
- Cannon, J. P., & Homburg, C. (2001). Buyer-supplier relationships and customer firm costs. *Journal of Marketing*, 65(1), 29-43.
- Céspedes-Reynaga, N., & Orrego, F. (2014). *Competencia de intermediarios financieros en Perú* (No. 2014-010).
- Choy, M., Costa, E., & Churata, E. (2015). *Radiografía del costo del crédito en el Perú* (No. 2015-001).
- Coase, R. H. (1937). The nature of the firm. *economica*, 4(16), 386-405.
- Coase, R. H. (1975). Marshall on method. *JL & Econ.*, 18, 25.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015): Boletines estadísticos de Banca Múltiple. *SBS. Lima*.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2012). Seguros y AFP-SBS.(2009). *Resolucion 8181-2012*

- Dick, A. A. (2007). Market size, service quality, and competition in banking. *Journal of money, credit and banking*, 39(1), 49-81.
- Dyer, J. (1997). Effective interfirm collaboration: how firms minimize transaction costs and maximize transaction value.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy Of Management Review*, 14(4), 532-550. doi:10.5465/AMR.1989.4308385
- Flyvbjerg, B. (2004). Five misunderstandings about case-study research. In Clive Seale, G. G., Gubrium, J. F., & Silverman, D. (eds.) *Qualitative Research Practice*, Sage, London: Sage. 640.
- Gibbons, R., & Henderson, R. (2012). Relational contracts and organizational capabilities. *Organization Science*, 23(5), 1350-1364.
- Gilbert, R. A. (1984). Bank market structure and competition: a survey. *Journal of Money, Credit and Banking*, 617-645.
- Gondat-Larralde, C., & Nier, E. W. (2006). Switching costs in the market for personal current accounts: some evidence for the United Kingdom.
- Grant, R. M. (1991). The resource-based theory of competitive advantage: implications for strategy formulation. *Knowledge and strategy*, 33(3), 3-23.
- Hamel, G., & Prahalad, C. K. (1990). The core competence of the corporation. *Harvard business review*, 68(3), 79-91.
- Hodgson, G. M. (1998). Competence and contract in the theory of the firm. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 35(2), 179-201.
- Hoetker, G. (2005). How much you know versus how well I know you: selecting a supplier for a technically innovative component. *Strategic Management Journal*, 26(1), 75-96.
- Jacobides, M. G., & Winter, S. G. (2005). The co-evolution of capabilities and transaction costs: explaining the institutional structure of production. *Strategic Management Journal*, forthcoming.
- Jaramillo, M., Aparicio, C. & Cevallos, B. (2013). ¿Qué factores explican las diferencias en el acceso al sistema financiero?: evidencia a nivel de hogares en el Perú.
- Klein, B., Crawford, R. G., & Alchian, A. A. (1978). Vertical integration, appropriable rents, and the competitive contracting process. *Journal of law and economics*, 297-326.
- Kim, M., Kristiansen, E. G., & Vale, B. (2005). Endogenous product differentiation in credit markets: What do borrowers pay for?. *Journal of Banking & Finance*, 29(3), 681-699.
- Langlois, R. N., & Foss, N. J. (1999). Capabilities and governance: the rebirth of production in the theory of economic organization. *Kyklos*, 52(2), 201-218.
- Loasby, B. J. (2002). *Knowledge, institutions and evolution in economics* (No. 2). Psychology Press.
- Madhok, A. (1996). Crossroads-The Organization of Economic Activity: Transaction Costs, Firm Capabilities, and the Nature of Governance. *Organization Science*, 7(5), 577-590.
- Madhok, A. (1996). The organization of economic activity: transaction costs, firm capabilities and the nature of governance. *Organization Science*, 7(5), 577-590.
- Mayer, K. J., & Salomon, R. M. (2006). Capabilities, contractual hazards, and governance: Integrating resource-based and transaction cost perspectives. *Academy of Management Journal*, 49(5), 942-959.
- Mayer, K. J., & Argyres, N. S. (2004). Learning to contract: Evidence from the personal computer industry. *Organization Science*, 15(4), 394-410.
- Morón, E., Tejada, J., & Villacorta, A. (2014). Competencia y concentración en el sistema financiero en el Perú.
- Penrose E. (1959) The Theory of the Growth of the Firm.
- Poppo, L., & Zenger, T. (2002). Do formal contracts and relational governance function as substitutes or complements?. *Strategic management journal*, 23(8), 707-725.

- Reinartz, W., Krafft, M., & Hoyer, W. D. (2004). The customer relationship management process: Its measurement and impact on performance. *Journal of marketing research*, 41(3), 293-305.
- Richardson, G. B. (1972). The organisation of industry. *The economic journal*, 883-896.
- Simon, H. A. (1972). Theories of bounded rationality. *Decision and organization*, 1(1), 161-176.
- Sutton, J. (1991). *Sunk costs and market structure: Price competition, advertising, and the evolution of concentration*. MIT press.
- Tello-Gamarra, J., & Zawislak, P. A. (2013). Transactional capability: Innovation's missing link. *Journal of Economics Finance and Administrative Science*, 18(34), 2-8.
- Tokle, R. J., & Tokle, J. G. (2000). The influence of credit union and savings and loan competition on bank deposit rates in Idaho and Montana. *Review of Industrial Organization*, 17(4), 427-439.
- Vives, X. (2000). Lessons from European banking liberalization and integration. *The Internationalization of Financial Services*, 177-198.
- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic management journal*, 5(2), 171-180.
- Williamson, O. E. (1985). *The economic institutions of capitalism*. Simon and Schuster.
- Williamson, O. E. (1991). Comparative economic organization: The analysis of discrete structural alternatives. *Administrative science quarterly*, 269-296.
- Williamson, O. E. (1996). Economics and organization: A primer. *California Management Review*, 38, 131-146.
- Williamson, O. E. (1999). Strategy research: governance and competence perspectives. *Strategic management journal*, 20(12), 1087-1108.
- Williamson, O. E. (1999). Strategy research: governance and competence perspectives.
- Yin, R. K. (2009). Case study research: Design and methods. Los Angeles, Calif: Sage Publications.