



RAE - Revista de Administração de  
Empresas  
ISSN: 0034-7590  
rae@fgv.br  
Fundação Getulio Vargas  
Brasil

TELLO-GAMARRA, JORGE; HERNANI-MERINO, MARTÍN; LÍMACO-MAMANI, BRYAN  
IVÁN  
CAPACIDAD TRANSACCIONAL: EVIDENCIAS DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO  
RAE - Revista de Administração de Empresas, vol. 57, núm. 1, enero-febrero, 2017, pp.  
37-50  
Fundação Getulio Vargas  
São Paulo, Brasil

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155149804003>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

# ARTÍCULOS

Sometido 28.08.2015. Aprobado 02.05.2016

Evaluado por el sistema *double blind review*. Editor Científico: Antonio Lopo Martinez

DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020170104>

## CAPACIDAD TRANSACCIONAL: EVIDENCIAS DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO

*Capacidade transacional: Evidências do sistema financeiro peruano*

*Transaction capability: Evidence from the peruvian financial system*

### RESUMEN

Aunque existen algunos esfuerzos por integrar las perspectivas de 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 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 evidencias en ese sector es el estudio de casos múltiples. La unidad de análisis fue el contrato de préstamo de consumo, correspondiente a cada una de las diez firmas estudiadas. Los resultados encontrados demuestran la existencia de la capacidad transaccional en las tres dimensiones analizadas: relación con los clientes, poder de negociación y diseño de contratos. Tales evidencias son relevantes porque, además de demostrar la existencia de la capacidad transaccional, sustentan la posibilidad de continuar con la consolidación de este nuevo constructo.

**PALABRAS CLAVE** | Capacidad transaccional, sistema financiero, firma, capacidades, costos de transacción.

### RESUMO

Embora existam alguns esforços no sentido de integrar as perspectivas de capacidades e a economia dos custos de transação, os avanços nessa direção são escassos. A integração dessas duas perspectivas é uma área de estudo emergente denominada capacidade transacional. O presente artigo tem por objetivo examinar a capacidade transacional de empresas que atuam no sistema financeiro peruano. O método escolhido para a busca das evidências nesse setor é o estudo de múltiplos casos. A unidade de análise foi o contrato de empréstimo de consumo referente a cada uma das dez empresas estudadas. Os resultados encontrados demonstram a existência da capacidade transacional nas três dimensões analisadas: relação com os clientes, poder de negociação e elaboração de contratos. Essas evidências são relevantes porque, além de demonstrarem a existência da capacidade transacional, indicam a possibilidade de continuar a consolidação desse novo construto.

**PALAVRAS-CHAVE** | Capacidade transacional, sistema financeiro, firma, capacidades, custos de transação.

### ABSTRACT

Although there are some efforts to integrate the capabilities and economy of transaction costs perspectives, advances in this direction are scarce. The integration of these two perspectives is an emerging area of study called transactional capability. This article aims to examine the transactional capabilities of firms operating in the Peruvian financial system. The method chosen, for the search for evidence in that sector, is the study of multiple cases. The unit of analysis was the contract agreement corresponding to each of the ten firms surveyed consumption. The results show the existence of transactional capability in the three dimensions analyzed: customer relations, bargaining power and design contracts. Such evidence is relevant because, besides demonstrating the existence of the transactional capabilities, points to the possibility of continuing the consolidation of this new construct.

**KEYWORDS** | Transaction capability, financial system, firm, capabilities, transaction costs.

JORGE TELLO-GAMARRA

[jorgetellogamarra@gmail.com](mailto:jorgetellogamarra@gmail.com)

Profesor de la Universidad Federal do Rio Grande, Engenharia Agroindustrial – Santo Antônio da Patrulha – RS, Brasil

MARTÍN HERNANI-MERINO

[mn.hernanim@up.edu.pe](mailto:mn.hernanim@up.edu.pe)

Profesor de la Universidad del Pacífico, Departamento Académico de Administración – Lima, Perú

BRYAN IVÁN LÍMACO-MAMANI

[bi.limacom@up.edu.pe](mailto:bi.limacom@up.edu.pe)

Asistente de investigación de la Universidad del Pacífico – Lima, Perú

## 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 (Demsetz, 1968; Klein, Crawford, & Alchian, 1978). Este campo de estudio busca entender la existencia, límites, estructura y naturaleza de la firma.

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

Las dos perspectivas han seguido sus propios recorridos teóricos con énfasis en la organización interna de la firma y en los costos de transacción, respectivamente. Una mirando hacia adentro de la firma (organización interna) y la otra mirando hacia afuera de ella (la transacción).

Por un lado, la perspectiva basada en las capacidades enfatiza que el desempeño superior de la firma depende de la capacidad que tenga este agente económico para administrar sus recursos internos con el objetivo de desarrollar productos y servicios innovadores que se ajusten a las necesidades del consumidor (Barney, 1991; Grant, 1991; Prahalad & Hamel, 1990; Wernerfelt, 1984). Para este fin, la firma necesita acumular diferentes capacidades (entre ellas, la capacidad tecnológica) que le permitan asimilar, disseminar y desarrollar nuevas tecnologías que garanticen el cambio tecnológico (Afuah, 2002; Figueiredo, 2002; Ho, Fang, & Lin, 2011; Iammarino, Padilla-Pérez, & Tunzelmann, 2008; Patel & Pavitt, 1997).

Por otro lado, la perspectiva de los costos de transacción busca entender la existencia de las firmas y el porqué de su naturaleza. Según esta corriente teórica, ir al mercado (para comprar y vender) no es de costo cero, debido a los costos de transacción existentes en el sistema económico (Demsetz, 1968). Por tanto, aquellas firmas que sean más eficientes en disminuir los costos de transacción podrán expandir sus límites y garantizar su existencia (Williamson, 1985).

Tanto la perspectiva de las capacidades como la perspectiva de los costos de transacción han sido estudiadas de forma

separada. Sin embargo, algunos autores advierten que ambas perspectivas más que opuestas pueden ser complementarias. Hodgson (1998) 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 institucionales e históricas” (p. 181). En esa misma línea, para Langlois (2007), el enfoque centrado en las capacidades de la firma no tiene que ser necesariamente opuesto al enfoque centrado en los costos de transacción, sino que ambos pueden ser complementarios. Para Bronzo y Honório (2005), un enfoque teórico que integre conceptos económicos (ECT) y organizacionales (capacidades) ofrecerá contribuciones relevantes para el entendimiento del agente económico conocido como firma.

La posibilidad y necesidad existentes para que ambos enfoques puedan complementarse ha hecho que diversos investigadores (Argyres & Mayer, 2007; Brahm & Tarziján, 2014; Hoetker, 2005; Jacobides & Winter, 2005; Langlois & Foss, 1999; Loasby, 2002; Mayer & Salomon, 2006; Poppo & Zenger, 2002) sigan la propuesta de analizarlos de forma conjunta. Esta nueva corriente de investigación es diversa. Sin embargo, los avances -tanto teóricos como empíricos- continúan siendo poco significativos. Por el lado teórico, por ejemplo, aún existe escasa literatura sobre la definición de esta capacidad, con excepciones, como los trabajos de Loasby (2002) y Tello-Gamarra y Zawislak (2013). Mientras que, por el lado empírico, son pocos los trabajos (Argyres & Mayer, 2007; Leiblein & Miller, 2003) que buscan evidencias sobre la capacidad transaccional y, cuando lo hacen, estas investigaciones comúnmente se enfocan en firmas de actividades manufactureras (industriales), descuidando un sector significativo de la economía como el sector de servicios.

En este contexto, se necesitan estudios que ayuden a superar esas dos limitaciones. Por un lado, avanzar en la evolución, desarrollo y consolidación de la capacidad transaccional. Por otro, estudiar esta capacidad en el sector de servicios. Conforme a esta necesidad, el objetivo del presente artículo es identificar y analizar evidencias empíricas que constaten la existencia del constructo capacidad transaccional en la firma. Contextualizando, el estudio busca identificar evidencias de esta capacidad en firmas pertenecientes al sistema financiero peruano, el cual se caracteriza por la coexistencia de entidades financieras de diferentes categorías (bancos, financieras, cajas de ahorro y crédito). Dentro de los diversos productos financieros ofrecidos, se estudiará aquel que todas las entidades ofrecen independientemente de su categoría: créditos de consumo personal.

En ese escenario, el presente artículo se divide en las siguientes secciones: primero se exponen las corrientes conceptuales que dan origen al constructo capacidad transaccional.

Luego se realiza una revisión de la literatura sobre las dimensiones de este constructo. En la sección siguiente se detalla el método a seguir para el análisis aplicado en el presente artículo. A continuación, se explican los resultados obtenidos y su relación con la teoría. Finalmente, la última sección contiene las consideraciones finales resultantes del estudio, además de las limitaciones de esta investigación.

## CAPACIDAD TRANSACCIONAL: UNA PERSPECTIVA INTEGRADORA

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; estas son: la Economía de los Costos de Transacción (ECT) y las capacidades de la firma.

La perspectiva de la ECT estudia los costos en los que incurre la firma al ir al mercado, tanto para comprar insumos como para vender productos. La ECT se basa en dos supuestos comportamentales y tres atributos de la transacción. Los supuestos comportamentales son la racionalidad limitada (Simon, 1972) y el oportunismo (Williamson, 1996). La racionalidad limitada se refiere a la incapacidad de los agentes involucrados en la transacción para tomar decisiones que maximicen sus propios beneficios. El oportunismo se refiere a la búsqueda de interés propio con astucia, de forma deshonesta. Ambos supuestos comportamentales tienen efectos sobre los atributos de la transacción: especificidad de activos, frecuencia e incertidumbre. En primer lugar, la especificidad de activos se puede entender como “la posibilidad del uso alternativo por usuarios alternativos sin sacrificar el valor productivo del bien” (Williamson, 1991, p. 282). Seguidamente, la frecuencia es la recurrencia con la cual una transacción se realiza. Finalmente, la incertidumbre es vista como la falta de información al respecto de alguna actividad, evento o transacción y, por lo tanto, es imposible prevenir sus posibles consecuencias (Williamson, 1985). Dentro de esta perspectiva, la elección de un 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. Esta perspectiva comienza a estudiarse con los trabajos seminales de Penrose (1959), Richardson (1972) y Wernerfelt (1984), consolidándose, posteriormente, con los estudios de Dierckx y

Cool (1989), Prahalad y Hamel (1990), Barney (1991), Mahoney y Pandian (1992) y Peteraf (1993). Específicamente, este enfoque 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, donde mejorar constantemente es un requisito para seguir compitiendo en el mercado. De esta forma, el desempeño superior es resultado del desarrollo de capacidades internas que permitan una adecuada utilización y optimización de sus recursos.

Tanto la perspectiva de los costos de transacción como la perspectiva de las capacidades pueden integrarse en una nueva perspectiva que las relacione (Hodgson, 1998; Langlois & Foss, 1999; Madhok, 1996; Williamson, 1999). Diversos autores han mostrado intentos de materializar esa relación. Estos autores han abordado diferentes aspectos de esta relación, entre ellos, la 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). Este nuevo constructo se conoce, en la literatura, como la capacidad transaccional y será ampliado en el próximo ítem.

## DIMENSIONES DE LA CAPACIDAD TRANSACCIONAL

Aunque existen algunos estudios sobre la capacidad transaccional (Argyres & Mayer, 2007; Cannon & Homburg, 2001; Dyer, 1997; Dyer & Singh, 1998; Hoetker, 2005; Jacobides & Winter, 2005; Langlois & Foss, 1999; Loasby, 2002, Madhok, 1996; Mayer & Salomon, 2006; Poppo & Zenger, 2002; Tello-Gamarra & Zawislak, 2013), su consolidación es un tema pendiente.

Esta consolidación requiere tanto una delimitación conceptual como el hallazgo de evidencias empíricas. Sobre la delimitación conceptual, se constató, en la literatura, que los diferentes estudios teóricos ponen escasa atención al definir la capacidad transaccional, y que el trabajo de Tello-Gamarra y Zawislak (2013) es una de las excepciones, razón por la cual en el presente artículo se utilizará dicho concepto, que según los autores es “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*” (p. 2).

Cabe resaltar que la operacionalización de la capacidad transaccional pasa por la identificación de las dimensiones que forman parte de este constructo. En la literatura existen algunos indicios que intentan identificar las dimensiones de esta capacidad. Trabajos como los de Cannon y Homburg (2001), Langlois y Foss (1999), Loasby (2002), Argyres y Mayer (2007), Hoetker (2005) y Mayer y Salomon (2006) son importantes contribuciones en esa dirección. Sin embargo, estas dimensiones son aún diferentes y dispersas, dependiendo de cada trabajo; lo cual limita avanzar en la operacionalización de este constructo. En un reciente estudio, Zawislak, Fracasso, y Tello-Gamarra (2013) analizan diferentes sectores de la industria brasileña y proponen tres dimensiones de este constructo; estas son: relación con el cliente, poder de negociación y diseño de contratos. En el presente artículo se

utilizarán las mismas dimensiones. Además, en la literatura, se ha identificado que la mayor parte de los estudios sobre la capacidad transaccional se enfocan en firmas manufactureras; descuidándose un importante sector de la economía, el sector de servicios. En ese contexto, este trabajo contribuirá a ampliar el conocimiento sobre esta capacidad en el sector servicios, más específicamente, servicios financieros a la luz de sus tres dimensiones.

Como aporte adicional, en el presente artículo se proponen subdimensiones asociadas a cada dimensión del constructo. Para la identificación de esas subdimensiones se partió de las tres dimensiones y se buscó, en la literatura sobre la capacidad transaccional, un conjunto de indicadores relacionados con dichas dimensiones. El resumen y consolidación de los hallazgos se muestra en el Cuadro 1.

**Cuadro 1. Dimensiones y subdimensiones de la capacidad transaccional**

Dimensiones	Subdimensiones	Autor
Relación con los clientes	Habilidad de adaptar el producto a las necesidades del cliente	Peppers, Rogers, y Dorf (1999)
	Uso de tecnología para reforzar la relación con los clientes	Cannon y Homburg (2001)
	Poder reducir costos de acceso al servicio	Reinartz, Krafft, y Hoyer (2004)
Poder de negociación	Habilidad de influenciar términos y condiciones del contrato	Argyres y Liebeskind (1999)
	Posibilidad de renegociación	Bosse y Alvarez (2010)
	Organizar contratos a un menor costo posible	Nair, Narasimhan, y Bendoly (2011)
Diseño de contratos	Incorporación de salvaguardas	Reuer y Ariño (2002)
	Reducir la probabilidad de violación del contrato	Aoki et al. (1989)
		Williamson (1985)
		Weber y Mayer (2011)

Especificamente, en el Cuadro 1 se observan las dimensiones teóricas de la capacidad transaccional, así como las subdimensiones asociadas. Se entiende que este constructo se puede utilizar para un análisis amplio sobre el comportamiento de las firmas, cuando estas salen al mercado a realizar alguna transacción. A continuación, se desarrollan las tres dimensiones.

## Relación con los clientes

Para el desempeño de la firma es fundamental gestionar buenas relaciones con los clientes (Reinartz, Krafft, & Hoyer, 2004). Esta dimensión se puede dividir en tres subdimensiones: habilidad de adaptar el producto a las necesidades del cliente, uso de tecnología para reforzar la relación con los clientes y poder reducir costos de acceso al servicio.

Con respecto a la primera dimensión -capacidad para adaptar las características del producto a las necesidades del cliente-, de acuerdo con Edgett (1993), las mayores modificaciones en los productos financieros pueden resultar de los cambios en el dominio tecnológico (como el uso de tarjetas de crédito), en las demandas de los consumidores (por un tipo específico de crédito) o en las estrategias de la competencia (nuevos productos financieros). Así, la capacidad de la firma de adaptarse a los cambios le permite desenvolverse mejor frente a un escenario dinámico y de alta competencia (Cannon & Homburg, 2001).

Sobre la segunda subdimensión – uso de tecnología para reforzar la relación con los clientes –, comentan Jayachandran, Sharma, Kaufman, y Raman (2005) que el desarrollo de mayor tecnología y el mayor acceso a internet ha hecho que el medio electrónico represente un contexto alternativo al físico y que sea

importante debido a que reduce costos de transacción tanto para los clientes como para las firmas.

Con relación a la tercera subdimensión -poder reducir costos de acceso al servicio-, [Bosse y Alvarez \(2010\)](#) resaltan que, debido a la naturaleza de los costos de transacción, es necesario que la firma reduzca costos de acceso al servicio, de tal forma que brinde una ventaja competitiva sobre otras firmas.

El fortalecimiento de la relación con los clientes es importante para una firma; sin embargo, también lo es reducir los costos asociados a esta relación. El desarrollo de mayor tecnología y el mayor acceso a internet ha hecho que el medio electrónico represente un contexto alternativo al físico y que sea importante debido a que reduce costos de transacción tanto para los clientes como para las firmas ([Jayachandran et al., 2005](#)).

## Poder de negociación

En el ítem anterior se estudió la importancia de la relación con los clientes para generar mayores beneficios; no obstante, también es importante estudiar las capacidades que permitan capturar estos beneficios durante la transacción ([Coff, 1999](#)). Es importante entender que mediante la transacción, las firmas cooperan y compiten al mismo tiempo ([Lax & Seberius, 1992](#)). Bajo esta lógica, el poder de negociación que tiene la firma con sus socios determina los beneficios que obtiene mediante la transacción y por ello necesita capacidades que le permitan negociar mejor. Esta dimensión se puede dividir en dos subdimensiones: habilidad de influenciar términos y condiciones del contrato y posibilidad de renegociación.

La primera -habilidad de influenciar términos y condiciones del contrato- es la capacidad de una de las partes negociantes para influenciar en las características del contrato a favor propio para obtener mayores beneficios en la transacción ([Argyres & Liebeskind, 1999](#)). Estos términos pueden implicar características en la transacción como la inclusión de servicios adicionales ([Argyres & Bercovitz; 2015; Mayer & Argyres, 2004](#)) o características asociadas a los costos como el caso de las tasas de interés en el sistema financiero ([Allen, Chapman, Echenique, & Shum, 2016](#)).

Adicionalmente, por un lado, esta subdimensión se puede explicar con base en el tamaño de la firma en relación a su potencial socio, debido a que cambios en las condiciones del contrato representan mayores pérdidas relativas para las firmas pequeñas ([Bosse & Alvarez, 2010](#)). Por otro lado, es posible que las firmas, independientemente de su tamaño en comparación a sus socios, desarrollen capacidades que les permitan negociar mejor ([Nair, Narasimhan, & Bendoly, 2011](#)).

La segunda -posibilidad de renegociación- es importante para la firma debido a que los contratos, por definición, son

incompletos ([Grossman & Hart, 1986; Williamson, 1996](#)). La complejidad del proceso de negociación y la racionalidad limitada de los agentes hacen que la firma no logre prever todas las potenciales contingencias bajo las cuales pueda ocurrir un riesgo contractual ([Simon, 1957](#)). Por este motivo, es importante que la firma pueda renegociar cláusulas del contrato para reducir el impacto de potenciales conflictos ([Reuer & Ariño, 2002](#)).

## Diseño de contratos

La forma de hacer válida y confiable una negociación es mediante los contratos, por ello el diseño de estos es una capacidad relevante para el desempeño de la firma ([Argyres & Mayer, 2007](#)). Si bien es posible renegociar un contrato, el desarrollo del contrato inicial tiene un impacto significativo en futuras renegociaciones. Así, de acuerdo con [Bartling y Schmidt \(2015\)](#), los clientes se pueden mostrar más reacios a pagar márgenes en la renegociación que en la negociación. Por este motivo, la relevancia de esta capacidad estaría en desarrollar de forma eficiente un buen contrato inicial. Esta dimensión se puede dividir en tres subdimensiones: organización de contratos a un menor costo posible, incorporación de salvaguardas y reducción de la probabilidad de violación del contrato.

La primera -organización de contratos a un menor costo posible- es relevante ya que el objetivo principal de la capacidad de diseño de contrato es economizar los costos en la transacción ([Williamson, 1985](#)). Los principales costos en los que se incurre al momento de realizar contratos son los de diseñarlos y organizarlos, debido a que es necesaria la interacción de diversos grupos de trabajadores ([Mayer & Argyres, 2004](#)). Además, el proceso de negociación del contrato también representa un costo, que se puede reducir mediante el uso de medios electrónicos. Un menor costo de diseñar y organizar contratos genera un mayor beneficio económico para las firmas ([Aoki, 1989](#)).

La segunda -incorporación de salvaguardas- es importante debido a que las salvaguardas permiten hacer frente a los potenciales riesgos provenientes de la incertidumbre existente en los contratos ocasionados por la racionalidad limitada y el oportunismo ([Williamson, 1985](#)). Algunos autores consideran que la confianza puede actuar como un sustituto de las salvaguardas ([Dyer, 1997; Poppo & Zenger, 2002](#)); sin embargo, este mecanismo puede ser cuestionado, especialmente cuando las transacciones se realizan con un gran número de partes ([Lui & Ngo, 2004](#)). Identificar potenciales riesgos contractuales es indispensable para que las firmas puedan incorporar salvaguardas ([Klein, Crawford, & Alchian, 1978; Williamson, 1985](#)).

La tercera -reducción de la probabilidad de violación del contrato- es relevante ya que las salvaguardas de los contratos

pueden brindar protección ante el incumplimiento de una de las partes; sin embargo, también pueden generar oportunidades para innovadoras formas de oportunismo ([Klein, 1993](#)). Por ello, las firmas deben estructurar el contrato de tal forma que una actitud oportunista represente una penalización que reduzca los incentivos para que se cometan este tipo de acciones ([Weber & Mayer, 2011](#)). De acuerdo con [Ghoshal y Moran \(1996\)](#), es importante comprender y distinguir entre la actitud oportunista, que es la búsqueda racional de maximizar el beneficio propio, y el comportamiento oportunista, que son las decisiones que el individuo asume para lograr este fin. Bajo la lógica de estos autores, una correcta asignación de penalizaciones por el incumplimiento del contrato genera un contexto que permite que las partes, sin dejar de lado su racionalidad de buscar el beneficio propio, puedan cooperar y obtener mayores beneficios de la transacción.

## MÉTODO

El objetivo del presente artículo es identificar y analizar evidencias empíricas que constaten la existencia del constructo capacidad transaccional en entidades financieras peruanas (firmas). Para este fin, se decidió aplicar el método de estudio de casos múltiples. De acuerdo con [Yin \(2009\)](#) los casos se deben seleccionar cuidadosamente para que ellos puedan predecir resultados similares (replicación literal) o puedan producir resultados contrastantes. 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 desarrolla en la práctica ([Flyvbjerg, 2006](#)). En el presente estudio, este método permitirá constatar empíricamente la existencia (o no) del constructo capacidad transaccional.

### El sistema financiero peruano

La literatura indica que existe una relación positiva entre el crecimiento económico de un país y el desarrollo de su sistema financiero ([Čihák, Demirgüç-Kunt, Feyen, & Levine, 2013](#); [Lucas, 1988](#); [Rajan & Zingales, 2001](#)). Según [Levine \(1997\)](#), el desarrollo del sistema financiero permite: (a) facilitar el intercambio, la cobertura, la diversificación y la puesta en común del riesgo; (b) asignar recursos; (c) monitorear a los administradores y ejercer el control corporativo; (d) movilizar ahorros y (e) facilitar el intercambio de bienes y servicios. En este sentido, el desarrollo del sistema financiero es importante ya que puede reducir los costos de transacción en la economía al minimizar las fricciones y asimetrías existentes.

El número de firmas que conforman el sistema financiero peruano es 64, entre las cuales 17 son firmas bancarias; 12, firmas

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, firmas de arrendamiento financiero ([Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015](#)). A diciembre del 2014, el total de activos en el sistema financiero peruano ascendió a US\$ 109,1 mil millones de dólares, de los cuales un 88,82% corresponde a las firmas bancarias; un 4,57%, a las firmas financieras; y un 6,43%, a las instituciones financieras no bancarias.

En el mercado financiero, los créditos han mostrado un incremento sostenido a lo largo de los años, de US\$ 36.169 millones a diciembre del 2009 a US\$ 75.776 millones a diciembre del 2014. Asimismo, los créditos se dividen en diversos segmentos de acuerdo con sus características. Esta segmentación responde a las distintas necesidades de los consumidores. La Superintendencia de Banca, [Seguros y AFP \(2015\)](#) divide la cartera de créditos en siete tipos: corporativos, a grandes empresas, a medianas empresas, a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo (revolvente y no revolvente) e hipotecarios ([Choy, Costa, & Churata, 2015](#)). Específicamente en Perú, los créditos de consumo personal se han incrementado ([Morón, Tejada, & Villacorta, 2010](#)) y las características de este tipo de créditos son: (a) montos de pequeño a mediano, menores a US\$ 100, 600; (b) plazo hasta 5 años; (c) garantía específica, no específica y solidaria; y (d) utilización de consumo.

Dentro de los tipos de créditos ofrecidos por las entidades financieras peruanas se analizaron contratos asociados a los créditos de consumo, ya que es el tipo de crédito que todas las entidades ofrecen. Asimismo, existen dos tipos de créditos ofrecidos: créditos revolventes y no revolventes. Los créditos revolventes se caracterizan por no tener un número fijo de cuotas y el saldo total se maneja en función a las decisiones del deudor (ejemplo: tarjetas de crédito). Por otro lado, los créditos no revolventes se caracterizan por ser reembolsables por cuotas a un plazo definido y a una tasa fija (ejemplo: contrato de crédito de consumo). En el presente artículo se eligió el tipo de crédito no revolvente, ya que brinda mayor información sobre la capacidad transaccional de la firma, al reflejar las características de la transacción en un momento dado así como las implicancias futuras al especificar el total de cuotas y la tasa pactada.

### Casos analizados

Se consideraron diez entidades financieras. Las entidades seleccionadas se justifican porque ellas: (a) representan diferentes tipos de condición, de operaciones en el sistema financiero peruano; (b) son las que dentro de su categoría presentan mayor participación en el total de créditos no revolventes ofrecidos, específicamente, contratos de crédito

de consumo y (c) ejercen sus actividades en un país como Perú, que presenta estabilidad macroeconómica alcanzada por las políticas del Banco Central de Reserva del Perú (BCR) y un activo sistema regulatorio monitoreado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Así, para analizar la presencia de la capacidad transaccional en los casos, se seleccionaron diez contratos de crédito de consumo como unidades de análisis, tomados de cada una de las diez entidades financieras (firmas).

Específicamente, las firmas seleccionadas son: BCP (empresa bancaria), BBVA (empresa bancaria), Crediscotia (empresa financiera), Financiera Edyficiar (empresa financiera), CMAC Arequipa (Caja municipal de ahorro y crédito), CMAC

Sullana (Caja Municipal de Ahorro y Crédito), CRAC Credinka (Caja rural de ahorro y crédito), CRAC Los Andes (Caja rural de ahorro y crédito), EDPYME Raíz y EDPYME Inversiones La Cruz (Empresa de desarrollo de pequeñas y medianas empresas).

En la Tabla 1, se muestra el perfil de las firmas seleccionadas; es decir, su trayectoria, categoría de la firma (Empresa Bancaria, Empresa Financiera, Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Caja Rural de Ahorro y Crédito o Edpyme), ubicación de su sede y año de fundación. Asimismo, mediante los datos disponibles en la SBS, se muestra un análisis realizado sobre sus características financieras con respecto al servicio estudiado: créditos de consumo personal no revolventes.

**Tabla 1. Perfil de las firmas seleccionadas en el estudio**

Firma	Categoría de la firma	Lugar	Año de fundación	Ranking de créditos no revolventes		
				Monto (miles de dólares)	Participación según categoría (%)	Participación total (%)
Banco de Crédito del Perú	Empresa Bancaria	Lima	1889	1.870.132	28,90%	7,53%
BBVA Banco Continental		Lima	1999	797.001	12,32%	3,21%
Crediscotia Financiera	Empresa Financiera	Lima	2009	396.286	47,40%	1,60%
Financiera Edyficiar		Lima	1998	135.064	16,16%	0,54%
CMAC Arequipa	Caja Municipal de Ahorro y Crédito	Arequipa	1985	194.077	23,45%	0,78%
CMAC Sullana		Piura	1986	120.152	14,52%	0,48%
CRAC Credinka	Caja Rural de Ahorro y Crédito	Cusco	1994	21.330	37,59%	0,09%
CRAC Los Andes		Puno	1997	6.519	11,49%	0,03%
EDPYME Raíz	Edpyme	Lima	1999	120.252	31,66%	0,48%
EDPYME Inversiones La Cruz		Lima	1996	72.524	19,10%	0,29%

Nota: Edpyme - entidad financiera que no puede captar depósitos a la vista.

Fuente: Basado en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015).

El monto indica el valor total de los créditos medido en miles de dólares americanos, y las empresas bancarias son las que, por una gran diferencia, mantienen el valor más alto. En la columna de participación total se puede apreciar mejor esta diferencia, donde la empresa bancaria Banco de Crédito del Perú muestra un valor del 7,53%, mientras que la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes solo muestra 0,03%. También, se extendió este análisis a cada firma según su categoría, donde se pueden apreciar las firmas líderes -la empresa financiera Crediscotia Financiera es la que alcanza un mayor nivel de concentración (47,40%)-, y que al comparar el tamaño de las dos mayores empresas bancarias la diferencia no es tan grande como al compararlas con una categoría diferente.

Después de analizar el perfil de las firmas estudiadas y de revisar sus características financieras, se procedió a analizar los contratos de cada firma, que fueron descargados de forma libre de la página web de cada una de las diez instituciones

financieras seleccionadas en formato PDF, no presentándose ninguna dificultad en el acceso. La colecta de datos fue hecha entre los meses de mayo y julio de 2015.

Luego de seleccionar las firmas según su relevancia en el mercado, el análisis de los contratos siguió la estrategia de análisis recomendada por Yin (2009), es decir, contrastar si el caso analizado se refleja en la teoría propuesta (dimensiones y subdimensiones del constructo capacidad transaccional). Específicamente, se identificó individualmente el orden de las cláusulas de los contratos, así como el contenido de cada uno. Seguidamente, con base en la literatura revisada, se buscó analizar cómo las dimensiones de la capacidad transaccional se ven expresadas en el contrato. También, se agruparon las cláusulas en base a sus dimensiones teóricas. Finalmente, se desarrolló un análisis comparativo entre los contratos (cláusulas) de cada firma con referencia a las dimensiones y subdimensiones establecidas teóricamente.

## RESULTADOS

Al analizar la información contenida en los contratos de las firmas financieras se obtuvieron resultados diversos que reflejan la relevancia de las propuestas teóricas en la elaboración de contratos firma-cliente con respecto a préstamos financieros. El Cuadro 2 resume los principales resultados del análisis.

Cuadro 2. Capacidad transaccional de las firmas seleccionadas para este estudio

Capacidad transaccional			BCP	BBVA	Crediscotia	Financiera Edyficar	CMAC Arequipa	CMAC Sullana	CRAC Credinka	CRAC Los Andes	EDPYME Raíz	EDPYME Inversiones La Cruz
Dimensiones	Subdimensiones	Variable										
Relación con los clientes	Habilidad de adaptar el producto a las necesidades del cliente	Se puede desembolsar el crédito directamente al proveedor	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
		Posibilidad de pagos anticipados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Se permite pagar en otra moneda, bajo la conversión según el tipo de cambio vigente en la firma en la fecha de operación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗
	Poder reducir costos de acceso al servicio	Se puede pagar el crédito en la red de agencias o establecimientos autorizados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Poder de negociación	Uso de tecnología para reforzar la relación con los clientes	Modalidad de "entrega del estado de situación del crédito" por medios electrónicos sin costo	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗
	Posibilidad de renegociación	Poder modificar tasas de interés pactadas bajo efectiva negociación con el cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Habilidad de influenciar términos y condiciones del contrato	Modificar de forma unilateral 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 de contratos	Organizar contratos a un menor costo posible	Contrato disponible en la web	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Reducir la probabilidad de violación del contrato	Atraso en el pago de cuotas por parte del cliente conlleva a intereses compensatorios y moratorios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		La firma tiene potestad de emitir un título valor frente al incumplimiento de las obligaciones del cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

(sigue)

**Cuadro 2. Capacidad transaccional de las firmas seleccionadas para este estudio**

(conclusión)

Capacidad transaccional			BCP	BBVA	Crediscotia	Financiera Edyficar	CMAC Arequipa	CMAC Sullana	CRAC Credinka	CRAC Los Andes	EDPYME Raíz	EDPYME Inversiones La Cruz
Dimensiones	Subdimensiones	Variable										
Diseño de contratos	Incorporación de salvaguardas	El cliente autoriza a la firma de amortizar y/o cancelar las cuotas vencidas del crédito con cargo a cualquiera de los depósitos y/o cuentas que mantenga en la firma	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		La firma 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 firma puede contratar por cuenta y costo del cliente, un seguro de desgravamen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓

Nota: ✓ Presencia del indicador de la capacidad transaccional en el contrato de la entidad financiera.

✗ Ausencia del indicador de la capacidad transaccional en el contrato de la entidad financiera

En el Cuadro 2 se muestran las tres dimensiones y subdimensiones de la capacidad transaccional identificadas en la literatura, como se evidenció en el Cuadro 1. Las dimensiones son: relación con los clientes, poder de negociación y diseño del contrato, apreciándose tres, dos y tres subdimensiones para cada dimensión respectivamente. Teniendo en cuenta ese marco conceptual, se contrastaron las ocho subdimensiones teóricas con cada una de las cláusulas de los diez contratos. Surgieron, como se evidencia en el Cuadro 2; cinco, tres y siete indicadores cualitativos para cada una de las tres dimensiones de la capacidad transaccional. Seguidamente, se contrastó cada uno de los indicadores con cada contrato de las diez entidades financieras, evidenciándose la presencia de las dimensiones teóricas del constructo capacidad transaccional en las cláusulas de los contratos de la mayoría de las entidades financieras peruanas. A continuación, se presentan los principales hallazgos para cada una de las tres dimensiones analizadas.

## Relación con los clientes

El poder adaptar un producto a las necesidades del cliente es fundamental para el desempeño de la firma (Cannon &

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 son las únicas firmas que 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 de un tercero. Siguiendo la cláusula, se observa que dada la naturaleza de haber un tercero en la operación, la firma "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". Esta característica permite simplificar las transacciones entre el cliente y el proveedor del servicio por el cual el cliente obtiene el préstamo que, desde la óptica de la firma, también es un cliente. Si bien se ofrecen beneficios adicionales por el uso del servicio, la firma financiera no toma parte en avalar a estos terceros, evitando riesgos adicionales en la transacción.

Otra vía en la que las firmas estudiadas adaptan el producto a las necesidades del cliente es a través de las modalidades de pago. Las firmas 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 & 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 le da al cliente la posibilidad de pagar el crédito en “la red de agencias o establecimientos autorizados” de todo el país, además de ofrecer la opción de pagar en efectivo, mediante transferencias o depósitos. Del mismo modo, todas las otras firmas 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.

La entrega del estado de situación del crédito por medios electrónicos facilita la comunicación entre firma y clientes, al mismo tiempo que reduce los costos de transacción (Jayachandran et al., 2005). Esta subdimensión se encuentra presente en cuatro de las diez firmas estudiadas, si bien se obtienen datos de los clientes que permiten realizar este proceso, no todas las firmas estudiadas los proporcionan.

En el análisis de toda la dimensión *relación con los clientes* se observa que la capacidad transaccional efectivamente se manifiesta mediante las cláusulas del contrato. Las firmas analizadas brindan opciones que permiten que el producto se adapte mejor a las necesidades del cliente, al mismo tiempo que economizan los costos de acceso al servicio. Esta constatación, que busca adaptar los productos a las necesidades del cliente, es fundamental para el buen desempeño de la firma, algo también apuntado por Cannon y Homburg (2001) cuando afirman que frente a un escenario dinámico y de alta competencia, para poder seguir manteniendo una buena relación, es necesario que la firma se adapte a los cambios en las necesidades del cliente.

## Poder de negociación

El poder de negociación se puede definir como la habilidad de una de las partes negociantes para influenciar en los términos y condiciones de un contrato a favor propio y así obtener mayores beneficios del intercambio (Argyres & Liebeskind, 1999). La negociación se puede efectuar antes de la firma del contrato así como durante el desarrollo del mismo, en caso de que sean necesarias modificaciones.

Con respecto a esta dimensión, se observa la influencia de la SBS en la regulación del mercado financiero. Existen resoluciones que buscan generar un entorno que evite riesgos

al sistema financiero. Se puede leer en los contratos que la firma puede “realizar modificaciones en lo relacionado a la tasa de interés” según lo dispuesto en el artículo 25º de las Resolución del agente regulador (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 25º de la misma resolución (Res. SBS N° 8181-2012). Asimismo, según lo dispuesto por ley, la firma puede modificar el contrato en otros aspectos e incluso disolverlo debido a la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la SBS.

A diferencia de los contratos entre firmas, los contratos firma-cliente se encuentran regulados en el sistema financiero peruano, lo que limita el accionar de las firmas. En los casos analizados, la firma tiene la potestad de modificar los contratos según la legislación; pero en respuesta, el cliente también tiene la posibilidad de resolver el contrato. Se observa entonces la posibilidad de renegociación del contrato (Reuer & Ariño, 2002), importante debido a la existencia de incertidumbre en el sistema financiero.

En el análisis de toda la dimensión poder de negociación se observa que las cláusulas de los contratos muestran una particularidad. Si bien no existe de forma específica la negociación directa firma-cliente debido a que las tasas y comisiones son fijas, existe negociación durante el proceso de transacción (después de adquirir el préstamo y antes de terminar de pagar el principal y los intereses). Las firmas pueden, por un lado, modificar las comisiones, gastos y otras estipulaciones. Sin embargo, por otro lado, ante estos cambios, el cliente puede resolver el contrato; es decir, existe una potencial renegociación del contrato. Si la firma exige comisiones muy altas, el cliente puede resolver el contrato y eliminar los potenciales beneficios de la transacción. Por ello, se hace evidente el espacio de negociación firma-cliente dentro del constructo capacidad transaccional.

## Diseño de contratos

La literatura resalta la existencia de riesgos contractuales, por lo que es de esperar que el contrato en su estructura sea un reflejo de cómo hacer frente a estos riesgos. La incorporación de salvaguardas (Williamson, 1985) implica la existencia de términos en caso de incumplimiento de lo establecido por las partes. En el análisis de contratos se observa que todas las firmas analizadas siguen una serie de rigurosas salvaguardas. Por ejemplo, en el contrato de la firma BCP se establece que “en caso de no cancelar las cuotas a más tardar en el día de su vencimiento, el cliente incurirá automáticamente en mora sin necesidad de requerimiento o formalidad previa alguna”. De forma similar, las otras firmas estudiadas hacen referencia a la mora por incumplimiento en el plazo de pagos. Esta medida

reduce los incentivos a los clientes 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, por ejemplo, en el contrato de Crediscotia que “El cliente autoriza a la empresa a 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 firma; sin embargo, si el cliente no tuviera fondos disponibles en la entidad financiera el riesgo persistiría. El persistente riesgo de impago es enfrentado por la firma, para mitigar esta situación, la firma pide como requisito que el cliente posea “aval” o disponga 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 firma no enfrenta riesgos, dado que ante la situación de impago del cliente, la firma 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.

En el análisis de la presente dimensión, diseño de contratos, se muestra que, ante la incertidumbre de la firma acerca de si el cliente va a terminar de pagar el principal y los intereses del préstamo, esta desarrolla, desde una perspectiva técnico-legal, estrategias que van desde la inclusión de moras hasta el uso de seguros para asegurar el pago. Estos mecanismos son una muestra de la importancia de plasmar las salvaguardas en un documento que garantice la transacción para la firma.

## CONSIDERACIONES FINALES

El desarrollo del constructo capacidad transaccional se basa en estudios teóricos y empíricos que unen dos perspectivas (Argyres & Mayer, 2007; Brahm & Tarziján, 2014; Hoetker, 2005; Jacobides & Winter, 2005; Langlois & Foss, 1999; Loasby, 2002; Mayer & Salomon, 2006; Poppo & Zenger, 2002); estas son: la Economía de los Costos de Transacción (ETC) y las capacidades de la firma.

Para continuar con la evolución y consolidación de este nuevo constructo, el objetivo del presente artículo fue identificar y analizar evidencias empíricas que constataran la existencia del constructo capacidad transaccional en el ámbito de las firmas. En ese sentido y partiendo de los avances conceptuales de Loasby

(2002) y Tello-Gamarra y Zawislak (2013) y utilizando las tres dimensiones identificadas por Zawislak, Fracasso, y Tello-Gamarra (2013) sobre el constructo, esta investigación buscó evidencias de la capacidad transaccional en diez firmas pertenecientes al sector de servicios. Más específicamente, se estudiaron firmas del sistema financiero peruano, tomando como base de análisis sus contratos de crédito de consumo. Los contratos como contenedores de información pueden ser de ayuda al momento de intentar identificar evidencias de la capacidad transaccional, debido a que son una muestra de cómo las firmas determinan sus relaciones contractuales (Mayer & Argyres, 2004).

El principal resultado de este artículo es el hallazgo de evidencias empíricas que comprueban la existencia de la capacidad transaccional en firmas pertenecientes al sector servicios de una economía emergente, en este caso, la economía peruana. Con base en todas las informaciones revisadas del sistema financiero peruano, y sobre todo en el análisis detallado de los contratos, se entiende que las firmas no son conscientes del constructo desde un punto de vista teórico. Sin embargo, en el análisis de los contratos se descubrió que, al momento de ofrecer servicios financieros, estos muestran características que, aunque no sean definidas bajo ese nombre, se encuentran asociadas a las dimensiones y subdimensiones del constructo capacidad transaccional. Este hallazgo es importante, pues demuestra que la evidencia empírica está un paso al frente de los avances teóricos y direcciona la investigación hacia una perspectiva inductiva.

En ese contexto, los resultados obtenidos mediante el análisis del caso peruano, a través de entidades financieras (unidades múltiples de análisis), posibilitaron confirmar y generalizar la proposición teórica del constructo capacidad transaccional. Yin (2009) denominó a este escenario como generalización analítica, puesto que la presencia del constructo capacidad transaccional en casi todos los casos afirma su replicación. En esta misma línea, Eisenhardt y Graebner (2007) comentan que el enfoque cualitativo de los estudios de caso posibilita el desarrollo de constructos (dimensiones de la capacidad transaccional), medidas (variables/indicadores propuestos desde la teoría) y evaluaciones de proposiciones teóricas que contribuyan y complementen la construcción teórica, lo cual también se induce válido para el desarrollo del constructo capacidad transaccional. Así, estudios de casos pueden contribuir a una construcción teórica con posibilidades de generalización.

Los resultados empíricos encontrados empoderan la teoría, permitiendo, como siguientes pasos, desarrollar estudios de replicación en otros contextos o elaborar estudios empíricos que resulten en la formulación de hipótesis. Por ello, el caso del sistema financiero peruano puede ser generalizable, porque se

encontraron robustas evidencias de la existencia de la capacidad transaccional en todas las firmas estudiadas. Esto lleva a pensar que firmas de otros sectores (industriales o de servicios) o países también tengan esta capacidad. Sin embargo, se resalta que esa generalización se refiere solo a la existencia del constructo, no a las dimensiones y subdimensiones. Para la generalización de estas últimas son necesarios mayores estudios con los enfoques teóricos (deductivo) o empíricos (inductivo).

Finalmente, al analizar empíricamente la existencia y comportamiento de la capacidad transaccional, el presente estudio sienta las bases para continuar explorando y desarrollando, con estudios conclusivos, dicho constructo; recomendándose su aplicación en distintos sectores empresariales pertenecientes a otras áreas geográficas, así como en otros países con un sistema regulatorio diferente. Consecuentemente con la teoría, se esperaría que bajo un entorno diferente, la capacidad transaccional de la firma esté presente, pero con algunas características propias para cada aplicación práctica.

## Limitaciones

Algunas limitaciones del artículo se presentan como motivación para futuros estudios en la presente área de investigación. Estas limitaciones son, principalmente, tres: la identificación de las dimensiones del constructo, el análisis basado en los contratos y el método utilizado.

Una primera limitación fue la falta de estudios teóricos y empíricos que definieran las dimensiones que forman el constructo capacidad transaccional. En este artículo se utilizaron tres dimensiones (relación con los clientes, poder de negociación y diseño de contratos), sin embargo, al ser la transacción una actividad compleja se entiende que existen dimensiones que no fueron analizadas, por ejemplo, comunicación, monitoreo y reputación, tanto de los clientes como de los proveedores. Trabajos futuros necesitan abordar más dimensiones.

La segunda limitación del presente artículo reconoce que, si bien la información recolectada es valiosa, existe otra información que no es explicada en los contratos, pero que se relaciona con estos y que puede ser de gran ayuda al momento de entender el comportamiento de la capacidad transaccional. Debido a esta limitación, el análisis de las respectivas dimensiones del constructo capacidad transaccional se estudió de forma contractual; en el caso de la relación con los clientes, se analizaron aquellas características dentro del contrato que refuerzan esta relación como la posibilidad de pagar con otro tipo de divisa; sin embargo, existen características que podrían enriquecer los resultados obtenidos. Entre estas características se pueden incluir el tiempo que demora un crédito

en aprobarse, la cantidad de información personal requerida para recibir el crédito, la atención al cliente, etc. Además de las informaciones recolectadas por medio del análisis de contratos, realizar entrevistas con los gerentes de las firmas podría brindar información complementaria sobre cómo se desarrollan los procesos internos que determinan las características del contrato.

Al respecto de la tercera limitación, el estudio de casos múltiples es un método que permite encontrar evidencias empíricas sobre la existencia de este constructo. Pero es necesario un estudio descriptivo con un mayor número de firmas para establecer algunas correlaciones entre variables, incluyendo, para esto, variables sobre el desempeño de la firma.

## REFERENCIAS

- Afuah, A. N. (2002). Mapping technological capabilities into product markets and competitive advantage: The case of cholesterol drugs. *Strategic Management Journal*, 23(2), 171-179. doi:10.1002/smj.221
- Allen, J., Chapman, J., Echenique, F., & Shum, M. (2016). Efficiency and bargaining power in the interbank loan market. *International Economic Review*, 57(2), 691-716. doi:10.1111/iere.12173
- 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. doi:10.1016/0889-1583(89)90008-7
- Argyres, N. S., & Bercovitz, J. (2015). Franchisee associations as sources of bargaining power? Some evidence. *Journal of Economics & Management Strategy*, 24(4), 811-832. doi:10.1111/jems.12111
- 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. doi:10.1177/014920639101700108
- Bartling, B., & Schmidt, K. (2015). Reference points, social norms, and fairness in contract renegotiations. *Journal of the European Economic Association*, 13(1), 98-129. doi:10.1111/jeea.12109
- Bosse, D. A., & Alvarez, S. A. (2010). Bargaining power in alliance governance negotiations: Evidence from the biotechnology industry. *Technovation*, 30(5-6), 367-375. doi:10.1016/j.technovation.2010.01.003
- Brahm, F., & Tarziján, J. (2014). Transactional hazard, institutional change, and capabilities: Integrating the theories of the firm. *Strategic Management Journal*, 35(2), 224-245. doi:10.1002/smj.2094
- Bronzo, M., & Honório, L. C. (2005). O institucionalismo e a abordagem das interações estratégicas da firma. *RAE-eletrônica*, 4(1). Recuperado de <http://rae.fgv.br/rae-eletronica/>
- Cannon, J. P., & Homburg, C. (2001). Buyer-supplier relationships and customer firm costs. *Journal of Marketing*, 65(1), 29-43.

- Choy, M., Costa, E., & Churata, E. (2015). Radiografía del costo del crédito en el Perú [Working Paper Series]. *Banco Central de Reserva del Perú*. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2015/documento-de-trabajo-01-2015.pdf>
- Čihák, M., Demirgüç-Kunt, A., Feyen, E., & Levine, R. (2013). Financial development in 205 economies, 1960 to 2010. NBER Working Paper Series. Working Paper No 18964. *National Bureau of Economic Research*. Recuperado de <http://www.nber.org/papers/w18946>
- Coase, R. H. (1937). The nature of the firm. *Economica*, 4(16), 386-405. doi:10.1111/j.1468-0335.1937.tb00002.x
- Coase, R. H. (1975). Marshall on method. *Journal of Law & Economics*, 18(1), 25-31.
- Coff, R. W. (1999). When competitive advantage doesn't lead to performance: The resource-based view and stakeholder bargaining power. *Organization Science*, 10(2), 119-133.
- Demsetz, H. (1968). The cost of transacting. *The Quarterly Journal of Economics*, 82(1), 33-53. doi:10.2307/1882244
- Dierickx, I., & Cool, K. (1989). Asset stock accumulation and sustainability of competitive advantage. *Management Science*, 35(12), 1504-1511. doi:10.1287/mnsc.35.12.1504
- Dyer, J. (1997). Effective interfirm collaboration: How firms minimize transaction costs and maximize transaction value. *Strategy Management Journal*, 18(7), 553-556.
- Dyer, J. H., & Singh, H. (1998). The relational view: Cooperative strategy and sources of interorganizational competitive advantage. *Academy of Management Review*, 23(4), 660-679.
- Edgett, S. (1993). Developing new financial services within UK building societies. *International Journal of Bank Marketing*, 11(3), 35-43. doi:10.1108/02652329310027701
- Eisenhardt, K. M., & Graebner, M. E. (2007). Theory building from cases: Opportunities and challenges. *Academy of Management Journal*, 50(1), 25-32. doi:10.5465/AMJ.2007.24160888
- Figueiredo, P. (2002). Does technological learning pay off? Inter-firm differences in technological capability-accumulation paths and operational performance improvement. *Research Policy*, 31(1), 73-94. doi:10.1016/S0048-7333(01)00106-8
- Flyvbjerg, B. (2006). Five misunderstandings about case-study research. *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219-245. doi:10.1177/1077800405284363
- Ghoshal, S., & Moran, P. (1996). Bad for practice: A critique of the transaction cost theory. *Academy of Management Review*, 21(1), 13-47.
- Grant, R. M. (1991). The resource-based theory of competitive advantage: Implications for strategy formulation. *Knowledge and Strategy*, 33(3), 3-23. doi:10.2307/41166664
- Grossman, S. J., & Hart, O. D. (1986). The costs and benefits of ownership: A theory of vertical and lateral integration. *The Journal of Political Economy*, 94(4), 691-719.
- Ho, Y. C., Fang, H. C., & Lin, J. F. (2011). Technological and design capabilities: Is ambidexterity possible? *Management Decision*, 49(2), 208-225. doi:10.1108/0025174111109124
- Hodgson, G. M. (1998). Competence and contract in the theory of the firm. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 35(2), 179-201. doi:10.1016/S0167-2681(98)00053-5
- 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. doi:10.1002/smj.453
- Iammarino, S., Padilla-Pérez, R., & Tunzelmann, N. Von. (2008). Technological capabilities and global-local interactions: The electronics industry in two Mexican regions. *World Development*, 36(10), 1980-2003. doi:10.1016/j.worlddev.2007.10.022
- Jacobides, M. G., & Winter, S. G. (2005). The co-evolution of capabilities and transaction costs: Explaining the institutional structure of production. *Strategic Management Journal*, 26(5), 395-413. doi:10.1002/smj.460
- Jayachandran, S., Sharma, S., Kaufman, P., & Raman, P. (2005). The role of relational information processes and technology use in customer relationship management. *Journal of marketing*, 69(4), 177-192. doi:10.1509/jmkg.2005.69.4.177
- Klein, B. (1993). Contracts and incentives: The role of contract terms in assuring performance. En L. Werin, & H. Wijkander (Eds.), *Contract economics* (pp. 149-172). Cambridge, EEUU: Blackwell.
- Klein, B., Crawford, R. G., & Alchian, A. (1978). Vertical integration, appropriable rents, and the competitive contracting process. *Journal of Law and Economics*, 21(2), 297-326.
- Langlois, R. N. (2007). The entrepreneurial theory of the firm and the theory of the entrepreneurial firm. *Journal of Management Studies*, 44(7), 1107-1124. doi:10.1111/j.1467-6486.2007.00728.x
- 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. doi:10.1111/j.1467-6435.1999.tb01442.x
- Lax, D., & Sebenius, J. (1992). The manager as negotiator: The negotiator's dilemma: Creating and claiming value. En S. Goldberg, F. Sander, & N. Rogers (Eds.), *Dispute resolution* (2nd ed., pp. 49-62). Boston, EEUU: Little, Brown and Co.
- Leiblein, M. J., & Miller, D. J. (2003). An empirical examination of transaction-and firm-level influences on the vertical boundaries of the firm. *Strategic Management Journal*, 24(9), 839-859. doi:10.1002/smj.340
- Levine, R. (1997). Financial development and economic growth: Views and agenda. *Journal of Economic Literature*, 35(2), 688-726.
- Loasby, B. J. (2002). *Knowledge, institutions and evolution in economics* (2nd ed.). New York, EEUU: Psychology Press.
- Lucas, R. E. (1988). On the mechanics of economic development. *Journal of Monetary Economics*, 22(1), 3-42. doi:10.1016/0304-3932(88)90168-7
- Lui, S., & Ngo, H. (2004). The role of trust and contractual safeguards on cooperation in non-equity alliances. *Journal of Management*, 30(4), 471-485. doi:10.1016/j.jm.2004.02.002
- Madhok, A. (1996). Crossroads—the organization of economic activity: Transaction costs, firm capabilities, and the nature of governance. *Organization Science*, 7(5), 577-590. doi:10.1287/orsc.7.5.577
- Mahoney, J., & Pandian J. (1992). The resource-based view within the conversation of strategic management. *Strategic Management Journal*, 13(5), 363-380. doi:10.1002/smj.4250130505
- Mayer, K. J., & Argyres, N. S. (2004). Learning to contract: Evidence from the personal computer industry. *Organization Science*, 15(4), 394-410. doi:10.1287/orsc.1040.0074
- 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. doi:10.5465/amj.2006.22798175

- Morón, E., Tejada, J., & Villacorta, A. (2010). Competencia y concentración en el sistema financiero en el Perú. Documento de discusión. *Universidad del Pacífico*. Recuperado de [http://190.216.182.148/bitstream/handle/11354/356/DD1003%20%20Moron\\_Tejada\\_Villacorta.pdf?sequence=1](http://190.216.182.148/bitstream/handle/11354/356/DD1003%20%20Moron_Tejada_Villacorta.pdf?sequence=1)
- Nair, A., Narasimhan, R., & Bendoly, E. (2011). Cooperative buyer-supplier relationship: An investigation of bargaining power, relational context, and investment strategies. *Decision Sciences*, 42(1), 93-127. doi:10.1111/j.1540-5915.2010.00303.x
- Patel, P., & Pavitt, K. (1997). The technological competencies of the world's largest firms: Complex and path-dependent, but not much variety. *Research Policy*, 26(2), 141-156. doi:10.1016/S0048-7333(97)00005-X
- Penrose, E. (1959). *The theory of the growth of the firm*. New York, EEUU: Oxford University Press.
- Peteraf, M. A. (1993). The cornerstones of competitive advantage: A resource-based view. *Strategic Management Journal*, 14(3), 179-191. doi:10.1002/smj.4250140303
- Poppo, L., & Zenger, T. (2002). Do formal contracts and relational governance function as substitutes or complements? *Strategic Management Journal*, 23(8), 707-725. doi:10.1002/smj.249
- Prahalad, C. K., & Hamel, G. (1990). The core competence of the corporation. *Harvard Business Review*, 68(3). Recuperado de <https://hbr.org/>
- Rajan, R. G., & Zingales, L. (2001). Financial systems, industrial structure, and growth. *Oxford Review of Economic Policy*, 17(4), 467-482. doi:10.1093/oxrep/17.4.467
- 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. doi:10.1509/jmkr.41.3.293.35991
- Reuer, J. J., & Ariño, A. (2002). Contractual renegotiations in strategic alliances. *Journal of Management*, 28(1), 47-68. doi:10.1177/014920630202800104
- Richardson, G. B. (1972). The organisation of industry. *The Economic Journal*, 82(327), 883-896. doi:10.2307/2230256
- Simon, H. A. (1957). *Models of man: Social and national*. New York, EEUU: Wiley.
- Simon, H. A. (1972). Theories of bounded rationality. *Decision and Organization*, 1(1), 161-176.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). *Información financiera mensual*. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/principal/categoría/sistema-financiero/148/c-148>
- Tello-Gamarra, J., & Zawislak, P. A. (2013). Transactional capability: Innovation's missing link. *Journal of Economics Finance and Administrative Science*, 18(34), 2-8. doi:10.1016/S2077-1886(13)70017-9
- Weber, L., & Mayer, K. J. (2011). Designing effective contracts: Exploring the influence of framing and expectations. *Academy of Management Review*, 36(1), 53-75. doi:10.5465/amr.2008.0270
- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic Management Journal*, 5(2), 171-180. doi:10.1002/smj.4250050207
- Williamson, O. E. (1985). *The economic institutions of capitalism*. New York, EEUU: The Free Press.
- Williamson, O. E. (1991). Comparative economic organization: The analysis of discrete structural alternatives. *Administrative Science Quarterly*, 36(2), 269-296. doi:10.2307/2393356
- Williamson, O. E. (1996). Economics and organization: A primer. *California Management Review*, 38(2), 131-146.
- Williamson, O. E. (1999). Strategy research: Governance and competence perspectives. *Strategic Management Journal*, 20(12), 1087-1108. doi:10.1002/(sici)1097-0266(199912)20:12<1087::aid-smj71>3.0.co;2-z
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods*. California, EEUU: Sage Publications.
- Zawislak, P. A., Fracasso, E. M., & Tello-Gamarra, J. (2013). *Intensidade tecnológica e capacidade de inovação de firmas industriais*. 15, Associação Latino-Iberoamericana de Gestão de Tecnologia (Altec), Porto, Portugal.