



**República del Ecuador**  
**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**  
**Trabajo de Titulación**  
**Para la Obtención del Título de:**  
**Licenciado en Administración Portuaria y Aduanera**

**Tema:**  
**Evaluación de ISO 20022 en la mensajería transaccional de comercio exterior de clientes en instituciones financieras**

**Autor:**  
**Leonardo Andrés Hermida Sáenz**

**Directora del Trabajo de Titulación:**  
**Ing. Evelyn Silva Pérez. MSc.**

**2023**

**Guayaquil – Ecuador**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, fuente de fortaleza y guía, por iluminar cada paso de este viaje académico con sabiduría infinita.

Agradezco a mi amada familia, a mi padre Leonardo y madre Adriana, cuyo amor incondicional y apoyo constante han sido mi ancla en momentos difíciles. A mi hermana Emily, por su constante ánimo y complicidad. A mi incondicional María Gabriela, por acompañarme en este camino y siempre motivarme.

Agradezco a la universidad por brindarme el entorno propicio para crecer y aprender. Mi gratitud hacia los profesores, cuya dedicación y conocimientos han moldeado mi desarrollo académico. También a mis queridos compañeros, cuya colaboración y amistad han enriquecido esta experiencia.

Un agradecimiento especial a mi prima Denisse, por ser la chispa inicial que encendió mi camino universitario. Su aliento y empuje fueron los cimientos de este logro académico

---

Este éxito es el resultado del apoyo y dedicación de cada uno de ustedes. Agradezco sinceramente su presencia y contribución en este camino que ha sido esencial en mi crecimiento personal y académico.

## **DEDICATORIA**

Este artículo académico está dedicado a Dios, mi fuente de fortaleza y sabiduría, por iluminar mi sendero y otorgarme la voluntad para enfrentar los desafíos académicos.

A mi querida familia, cuyo amor y apoyo han sido mi roca inquebrantable. A mi padre Leonardo y madre Adriana, por ser mis pilares de fuerza y sabiduría. A mi hermana Emily, por su incondicional complicidad y aliento.

A María Gabriela, mi amor y mi inspiración, gracias por ser mi constante motivación en este viaje académico.

Vuestra presencia ha sido el motor que impulsó mis esfuerzos. Este logro académico lleva impreso vuestro amor, dedicación y apoyo incondicional. A cada uno de ustedes, mi gratitud eterna por ser la luz que guía mis logros y mi refugio en los desafíos.

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Quien suscribe, Leonardo Andrés Hermida Sáenz egresado de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil declara que la responsabilidad de este trabajo de titulación “Evaluación de ISO 20022 en la mensajería transaccional de comercio exterior de clientes en instituciones financieras.” es de su autoría con sus correspondientes citas bibliográficas, resultados y conclusiones pertenecientes al autor.

---

Leonardo Andrés Hermida Sáenz

# EVALUACIÓN DE ISO 20022 EN LA MENSAJERÍA TRANSACCIONAL DE COMERCIO EXTERIOR DE CLIENTES EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

Leonardo Andrés Hermida Sáenz  
andreshermidadamao@gmail.com

## RESUMEN

Este estudio se adentra en la implementación de la norma ISO 20022 en la mensajería financiera internacional dentro de las entidades bancarias, utilizando un enfoque cualitativo que involucra entrevistas y análisis de datos. Su objetivo, de naturaleza exploratoria y descriptiva, se enfoca en comprender en detalle el diseño, las estrategias, las expectativas y los desafíos de este proceso crucial. A medida que desvelamos estos hallazgos, se anticipa un impacto transformador en los clientes del Banco Bolivariano y todos los cambios y planes que se deben ejecutar para llevar a cabo una implementación exitosa. Este cambio en la mensajería para transacciones internacionales promete una mejora significativa en la calidad y eficiencia de sus operaciones financieras. En resumen, este estudio revelará las claves para optimizar la experiencia de los clientes, los beneficios que obtendrán tanto banco como cliente, además de las consideraciones que la entidad deberá tener durante la implementación.

**Palabras clave:** Implementación, Norma ISO 20022, Entidades bancarias, Desafíos, Eficiencia.

## INTRODUCCIÓN

En un contexto financiero globalizado y en constante evolución, el intercambio de información entre entidades bancarias juega un papel fundamental en la eficiencia y seguridad de los sistemas financieros. Durante muchos años, el sistema de mensajería SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) ha sido el estándar utilizado para la comunicación entre bancos a nivel internacional. Sin embargo, con el objetivo de mejorar la interoperabilidad y la eficiencia, se está produciendo un cambio significativo con la implementación del estándar ISO 20022.

En el caso particular del Banco Bolivariano Ecuador, esta institución financiera se encuentra en un proceso de transición de la mensajería FIN al estándar de ISO 20022. Este cambio plantea tanto ventajas como desventajas para los clientes de dicho banco que utilizan las transferencias internacionales como medio de pago, las cuales serán objeto de estudio con este artículo académico.

Los sistemas de pago permiten la transferencia de fondos entre consumidores, empresas e instituciones financieras. La comunicación de información de pago entre estos participantes se realiza mediante el intercambio de mensajes de pago (Major & Mangano, 2020)

La Organización Internacional de Normalización (ISO) 20022 es un estándar ampliamente utilizado para la mensajería financiera, que proporciona un marco y un lenguaje común para facilitar la interoperabilidad y la integración de sistemas en el sector financiero (ISO Financial Services, 2019).

La adopción de la norma ISO 20022 permite a las instituciones financieras mejorar la calidad y eficiencia de sus operaciones al estandarizar los mensajes utilizados en las transacciones y facilitar la automatización de procesos (Swift, 2011).

Los estándares de mensajería son fundamentales para el sistema de pagos, ya que permiten a las instituciones de todos los sectores conectarse y realizar transacciones de manera eficiente y efectiva. Los esfuerzos recientes para modernizar la infraestructura de pagos han identificado la norma ISO 20022 como particularmente eficaz para permitir una recopilación de datos más completa, lo que a su vez tiene el potencial de aumentar la interoperabilidad y la eficiencia de los sistemas de pagos. La

adopción de un nuevo estándar de mensajería tiene amplias implicaciones para los sistemas de pago tanto nacionales como transfronterizos, con aplicaciones no sólo para sistemas de pago más rápidos sino también para pagos minoristas en general (Gallaher & Harper, 2021-22).

El ISO 20022 es un lenguaje de mensajería financiera que ofrece un marco más amplio y flexible para el intercambio de información financiera en comparación con SWIFT. Esta migración hacia ISO 20022 conlleva importantes implicaciones. A continuación, se presentan algunas posibles implicaciones:

- a) Mayor transparencia en las transacciones: La ISO 20022 promueve estándares de mensajería claros y consistentes, lo que podría resultar en una mayor transparencia en las transacciones financieras. Los clientes del Banco Bolivariano podrían beneficiarse al tener acceso a información más detallada y comprensible sobre sus transacciones.
- b) Mejor experiencia del cliente: La implementación de la ISO 20022 podría llevar a una mayor eficiencia en los procesos de mensajería entre el Banco Bolivariano y otros participantes del sistema financiero. Esto podría resultar en una experiencia de los clientes más fluida, con tiempos de procesamiento más rápidos y menos errores en las transacciones.
- c) Mayor interoperabilidad: La ISO 20022 busca estandarizar los mensajes financieros, lo que facilita la interoperabilidad entre diferentes sistemas y entidades financieras. Esto podría permitir a los clientes del Banco Bolivariano realizar transacciones más fácilmente con otros bancos y participantes del mercado, lo que ampliaría sus opciones y posibilidades en términos de servicios financieros.
- d) Mayor seguridad: La ISO 20022 incluye medidas de seguridad y autenticación para proteger las transacciones financieras. Su implementación en el Banco Bolivariano podría fortalecer la seguridad de las operaciones de sus clientes, reduciendo los riesgos de fraude y garantizando la confidencialidad de la información sensible.

Esta investigación, se realizará un análisis exhaustivo de las ventajas y desventajas que los clientes del Banco Bolivariano Ecuador podrían experimentar con la adopción de ISO 20022 en reemplazo de la actual FIN. Se examinará cómo este cambio impactará

la experiencia general de los clientes al interactuar con los servicios bancarios, tomando en cuenta aspectos clave como la rapidez en el procesamiento de transacciones, la seguridad de los datos, la claridad de los mensajes y la facilidad de integración con otros sistemas.

Para este trabajo investigativo, el objetivo general se enfoca en identificar las variables clave relacionadas con la implementación de ISO 20022 en la mensajería transaccional de comercio exterior de los clientes del Banco Bolivariano. Para lograr este objetivo, se plantean tres objetivos específicos. En primer lugar, se busca definir de manera exhaustiva los aspectos positivos y negativos asociados con la introducción de la mensajería para transacciones internacionales basada en ISO 20022. En segundo lugar, se pretende identificar las posibles problemáticas que podrían surgir durante el proceso de implementación de ISO 20022 dentro de la estructura del Banco Bolivariano. Por último, se busca analizar las variables que determinarán el impacto del cambio en la mensajería en los clientes del Banco Bolivariano. Estos objetivos específicos se enmarcan en un esfuerzo por comprender a fondo los efectos y las implicaciones de la transición hacia ISO 20022 en el contexto del comercio exterior bancario, lo que contribuirá a una toma de decisiones informada y efectiva.

### **Mensajería financiera**

La evolución de los estándares de mensajería financiera ha sido impulsada por la necesidad de una comunicación más efectiva y segura entre las instituciones financieras. La creciente adopción de ISO 20022 ha sido analizada por bancos mundiales, quienes han destacado su potencial para mejorar la interoperabilidad en el sistema financiero. Al mismo tiempo, la experiencia del cliente ha sido objeto de estudios en el campo del marketing, como lo abordan Verhoef et al. (2009), quienes destacan su impacto en la satisfacción y lealtad del cliente.

Como lo menciona Tertusio (2023) se ha profundizado en las ventajas y desafíos de la adopción de ISO 20022 MX, ofreciendo valiosas reflexiones sobre los aspectos clave que una institución financiera debe considerar al realizar la transición.

El marco teórico presenta una base sólida para comprender los conceptos clave relacionados con la propuesta de cambio de mensajería SWIFT a ISO 20022 MX en la experiencia de los clientes del Banco Bolivariano. Se destacan las ventajas y

desafíos de la adopción de ISO 20022, y se enfatiza en la importancia de considerar la experiencia del cliente en el proceso de migración. Este marco teórico sirve como guía para futuras investigaciones y análisis en el campo de los estándares de mensajería financiera y la mejora de la experiencia del cliente en el sector bancario.

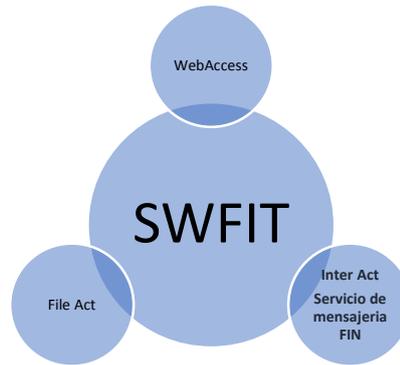
La mensajería financiera es esencial para facilitar la comunicación y las transacciones entre las instituciones financieras a nivel mundial. Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) o en español Sociedad de Telecomunicación Financiera Interbancaria Mundial, ha sido durante mucho tiempo el estándar predominante utilizado para el intercambio de mensajes financieros. Es una red altamente segura responsable de conectar miles de bancos e instituciones financieras en todo el mundo que sirve como base para la interconexión de los bancos (Fernández, 2022).

Sin embargo, con el surgimiento de ISO 20022, un estándar de mensajería más moderno y versátil, muchas instituciones financieras están considerando anticipadamente su adopción. En este marco teórico, se examinarán las teorías y conceptos relacionados con la propuesta de cambio de mensajería FIN a ISO 20022 en Banco Bolivariano.

## **SWIFT**

Es el sistema más utilizado en la industria financiera para la mensajería entre bancos y otras instituciones financieras. Es un software de comunicación y transferencia de datos utilizado a nivel mundial en el sector bancario y financiero. Este sistema permite que los bancos hablen el mismo idioma al realizar transacciones y es el medio más seguro y confiable para comunicar información entre bancos nacionales y extranjeros. (Scott & Zachariadis, 2014)

Para este intercambio de información existe SWIFTNet, que es una plataforma de mensajería que facilita esta comunicación y alberga cuatro servicios; SWIFT FIN es un tipo de mensaje (MT) que transmite información financiera de una institución financiera a otra (Sheldon, 2022).



**Figura 1: Servicios de mensajería SWIFT**

Fuente: (Hermida. 2023)

SWIFTNet proporciona una interfaz de ventana única independiente de las aplicaciones para todas las aplicaciones relacionadas de todas las instituciones que participan en la comunidad financiera global (Learn. Microsoft , 2023).

## **Servicios De Swift**

### **Interact**

Es un servicio de mensajería para el intercambio de informes y datos financieros basados en XML entre usuarios, incluidos pagos, instrucciones de liquidación, confirmaciones de moneda, extractos e informes, basado en Swift MT e ISO 20022. También lo utilizan las principales infraestructuras de mercado de todo el mundo (Swift, 2011).

### **FIN**

FIN es el servicio de mensajería SWIFT más antiguo. Esto facilita el intercambio de mensajes formateados con el estándar MT tradicional de Swift. Estos estándares abarcan diferentes áreas comerciales y son ampliamente utilizados y aceptados en todo el mundo financiero. FIN facilita el intercambio de mensajes de forma discreta y admite el intercambio de mensajes utilizando formatos privados entre las infraestructuras del mercado y sus clientes. También funciona en modo de almacenamiento y reenvío (guardar y reenviar) y ofrece una amplia gama de funciones de valor agregado, como copiar mensajes, enviar a grupos de otros usuarios y recuperar mensajes intercambiados previamente en línea.

MT 103 es un mensaje genérico. Permite transferencias de un solo cliente utilizando todos los campos del MT 103. Si el mensaje está bien formado, esto se puede realizar directamente. Hay dos variantes del MT 103.

MT 103 STP (Straight Through Processing o Procesamiento directo) es un mensaje automatizado genérico. Las remesas se pueden intercambiar y procesar fácilmente desde un solo banco y cliente utilizando un conjunto de opciones de formato y campo validadas por la red y MT 103. En MT103 REMIT, es necesario registrar información de reenvío extendida. Este MUG permitirá a los suscriptores intercambiar mensajes REMIT MT 103 con un conjunto ampliado de información de remesas en campos de contenido de sobres 77T adicionales.

**MENSAJE MT103 (Emisión de Transferencia de fondos de clientes (envío y recepción))**

```

MT S103          SINGLE CUSTOMER CREDIT TRANSFER

BASIC HEADER    F 01 LORBESMXXX 1234 123456
APPLICATION HEADER 0 103 1145 151103 NBBEBEBB 1234 123456 151107 0823 N
USER HEADER     SERVICE CODE 103: ERP
                MSG USER REF. 108:
                VALIDATION: 119: STP
SENDER'S REF.   *20: 040505265897
BANK OPERATION CODE *23B: CRED
SETTLEMENT AMOUNT: *32A DATE 151107 CURRENCY EUR AMOUNT 11.800
INSTRUCTED AMOUNT: 33B CUR/CODE EUR AMOUNT 11.800
ORDERING CUSTOMER *50: BELGIAN COMPANY
                  KONINGINSTAAT 45
                  BRUJAS
                  BE BELGIE
ACCOUNT WITH INST. 57A: LORBESMXXX
BENEFICIARY CUSTOMER *59: /ES25 1234 5678 0000 1234 5678
                  EMPRESA MURCIANA,S.L
                  AVDA. JUAN CARLOS I 18
                  LORCA, 30800 MURCIA, ESPANA
REMITTANCE INFORMATION: 70 INVOICE 123456
DETAILS OF CHARGES: *71 SHA

T R A I L E R          ORDER IS <MAC:> <PAC:> <ENC:> <CHK:> <ING:> <PDE:>
                      MAC:14DBC4H8
                      CHK: 123D123AL1234
Orden de Pago Directa

```

**Figura 2: Envío y recepción MT**

Fuente: (Medios de pago internacional, 2023)

**FileAct**

FileAct facilita la transferencia de archivos, por ejemplo, al enviar una gran grandes cantidades de transferencias bancarias internacionales en una sola agrupación. (Learn. Microsoft, 2023).

## **WebAccess**

WebAccess permite a los miembros navegar por sitios web financieros de forma segura. El uso de estándares de mensajería puede mejorar la eficiencia, la precisión y la seguridad de las transacciones financieras.

## **ISO 20022**

ISO 20022 es un nuevo estándar que proporciona una estructura de información financiera más flexible y rica en datos. Puede adaptarse mejor a las necesidades de la industria y brindar una experiencia de cliente más enriquecedora (Major & Mangano, 2020). A medida que las empresas de tecnología financiera y los bancos retadores continúan innovando e introduciendo nuevos métodos de pago en un mundo cada vez más globalizado, la necesidad de estándares comunes es ahora más importante que nunca. (AccesPay, 2022).

ISO 20022 es el estándar global para el intercambio de mensajes electrónicos entre instituciones financieras. Fue introducido por primera vez en 2004 por la Organización Internacional de Normalización para proporcionar a la industria financiera una plataforma estándar para desarrollar informes utilizando reglas XML. ISO 20022 es un estándar para mensajes financieros y, más específicamente, para mensajes de pago e informes que utilizan una sintaxis estructurada conocida como Extensible Markup Language ("XML") o Lenguaje Marcado Extensible (J.P.Morgan Bank, 2022).

El estándar ISO 20022 cubre el procesamiento monetario y de valores, la financiación comercial, el cambio de divisas y los estándares de mensajería de cajeros automáticos, lo que permite a las contrapartes de pago comunicarse de manera eficiente, automática y cada vez más en tiempo real. En la red SWIFT, los mensajes estándar ISO 20022 se denominan mensajes MX (los mensajes SWIFT de generaciones anteriores se denominan MT).

El mensaje llamado a ser el reemplazante del MT103 de FIN bajo la ISO20022 es el pacs.008., este mensaje es enviado por el agente del deudor al agente del acreedor, directamente a través de otros agentes y/o un sistema de compensación y liquidación de pagos. Se utiliza para mover fondos de la cuenta de un deudor a un acreedor.

## **Ventajas y Desafíos de la Adopción de ISO 20022**

La adopción de ISO 20022 puede ofrecer varias ventajas, como una mayor interoperabilidad, la posibilidad de agregar más datos a los mensajes y una mayor eficiencia operativa, así aborda estas limitaciones proporcionando un enfoque más estructurado y estandarizado para presentar información financiera (Tertusio, 2023). Sin embargo, también presenta desafíos en términos de costo de implementación, capacitación del personal y la necesidad de coordinación con otras instituciones financieras para una migración exitosa.

### **Experiencia del Cliente**

La experiencia del cliente se refiere a "las percepciones, emociones y actitudes de un cliente que resultan del uso o anticipación del uso de un servicio" (Verhoef, 2009). La mensajería financiera tiene un impacto directo en la experiencia del cliente, ya que influye en la velocidad y precisión de las transacciones y la calidad de la información recibida.

### **Transferencias internacionales**

A lo largo del tiempo, en el país la banca se ha convertido en una parte fundamental del comercio exterior gracias a los pagos, créditos y seguros que se brindan a través de estos medios, las compañías dependen de los bancos para pagar este servicio cuando realizan transacciones en el exterior, se ven obligadas a destinar una parte de nuestras ventas al exterior. Las transferencias internacionales permiten a las empresas dedicadas al comercio exterior transaccionar con todo el mundo, lo que facilita la negociación con proveedores y clientes, obtención de préstamos directamente de los bancos mundiales y la obtención de tipos de cambio cuando sea necesario (Martínez & Duarte, 2018).

## **METODOLOGÍA**

La investigación es de enfoque cualitativo, se utilizan entrevistas y análisis de datos no estadísticos para comprender experiencias de las personas entrevistadas. El alcance de la investigación es exploratorio y descriptivo, centrándose en el diseño, las estrategias, las expectativas y los desafíos de la implementación de la norma ISO 20022 en el comercio exterior bancario del Banco Bolivariano. Se opta por un diseño

no experimental, basado en la observación de un proceso sin intervención directa. El estudio es de naturaleza descriptiva y correlacional, lo que permite una comprensión integral de los beneficios y desafíos, así como el análisis de relaciones financieras con el beneficio al comercio exterior local. La recopilación de datos se realiza a través de entrevistas con expertos en comercio exterior bancario, colaboradores del banco que participaron en la implementación de la ISO 20022.

En la investigación cualitativa, se recopilan y analizan datos no estadísticos para conocer pensamientos, sentimientos o experiencias, así como experiencias, emociones o comportamientos importantes que las personas informan. (Santander Universidades, 2021)

El enfoque es cualitativo, se utilizarán entrevistas para recopilar información sobre las percepciones y experiencias de los colaboradores que intervinieron en la implementación.

Por otro lado, la investigación tendrá un alcance exploratorio y descriptivo. El alcance exploratorio se enfocará en comprender cómo se diseñó el plan de implementación, las estrategias utilizadas y las expectativas iniciales. También se explorarán los desafíos encontrados durante el proceso y cómo se abordaron.

El presente capítulo describe el diseño metodológico utilizado para abordar la investigación sobre los beneficios y desafíos de la implementación de la norma ISO 20022 en el comercio exterior bancario para Banco Bolivariano.

Cualquier estudio en el que sea imposible manipular variables o asignar sujetos o condiciones aleatoriamente se denomina no experimental (Agudelo Viana, 2008)

En línea con el enfoque de este estudio, se adopta un diseño no experimental. Este diseño se basa en la observación y análisis de un proceso realizado, sin intervención directa del investigador. Se trabajará con información recopilada durante proceso de implementación y post implementación de la actualización ISO20022 dentro de la estructura del Banco Bolivariano.

El objetivo de la investigación correlacional es examinar cómo diferentes conceptos, variables o características están o no relacionados entre sí. El propósito de la investigación descriptiva es identificar características, características y perfiles de

personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos que requieran análisis. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

El estudio es descriptivo y correlacional, lo que permitirá obtener una comprensión completa de los beneficios y desafíos de la implementación de la norma ISO 20022 en el comercio exterior bancario, además de analizar las relaciones entre las variables financieras. En este estudio, se realizaron entrevistas a expertos de comercio exterior bancario los cuales son colaboradores de la institución y quienes intervinieron en la ejecución del plan de implementación de la ISO20022 en la estructura del banco con el objetivo de recopilar información relevante sobre el proceso así también que beneficios esperan y cuales consideran que son los desafíos a enfrentar.

En resumen, el capítulo metodológico proporciona una descripción detallada del diseño de investigación utilizado para analizar los beneficios y desafíos de la implementación de la norma ISO 20022 en el comercio exterior bancario.

### **Resultados y discusión**

Se realizó una entrevista a expertos de comercio exterior bancario quienes intervinieron en la ejecución del plan de implementación de la ISO20022 en la estructura del banco, el perfil profesional de los entrevistados es Licenciados e Ingenieros en Comercio Exterior, Comercio Internacional relacionados al comercio exterior bancario, residentes en la ciudad de Guayaquil.

**Tabla 1: Expertos de comercio exterior bancario**

Entrevistados	Cargo	Institución
Ma. Fernanda Hungría J.	Gerente de ejecución de operaciones	Banco Bolivariano
Gianella Luzuriaga V.	Jefe de Comercio Exterior	Banco Bolivariano
Jorge García B.	Asistente Senior de Comercio Exterior	Banco Bolivariano

Fabrizio Ferrer E. Asistente Senior de Banco Bolivariano Comercio Exterior

Moisés Luque CEO de ML Consulting y Banco Bolivariano experto internacional de SWIFT

Fuente: (Hermida, 2023)

A través de la entrevista hemos obtenido valiosas perspectivas sobre las motivaciones, beneficios, desafíos y expectativas asociadas con esta implementación.

Una de los motivos principales de las instituciones financieras para la implementación de la ISO 20022 en la mensajería financiera en la institución se dan por la Obligatoriedad por normativas, Estandarización de comunicación financiera global, Eficiencia transaccional y Transparencia en las transacciones.

**Tabla 2: Motivos principales para la implementación de la ISO 20022**

Dimensiones	E1	E2	E3	E4	E5	Porcentaje
Obligatoriedad por normativas	1	1		1		27%
Estandarización de comunicación financiera global	1	1	1		1	36%
Eficiencia transaccional				1	1	18%
Transparencia en las transacciones	1				1	18%
Totales	3	2	1	2	3	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Hermida, (2023)

Aunque esta categoría tiene un porcentaje menor en comparación con otras respuestas, el hecho de que el 27% de los expertos mencione la "obligatoriedad por normativas" sugiere que una de las razones importantes para implementar la ISO 20022 podría ser el cumplimiento de regulaciones y normativas financieras. Esto indica que la institución podría haber estado motivada por la necesidad de cumplir con requisitos normativos específicos relacionados con la ISO 20022. La respuesta más frecuente es la "estandarización de comunicación financiera global" con un 36%. Esto sugiere que la principal razón detrás de la implementación de la ISO 20022 en la institución podría ser la necesidad de estandarizar y mejorar la comunicación financiera a nivel global. Esto puede estar relacionado con el objetivo de facilitar las transacciones internacionales y la interoperabilidad con otras instituciones financieras. Un 18% de los expertos menciona la "eficiencia transaccional". Esto indica que la institución podría haber implementado la ISO 20022 con el objetivo de mejorar la eficiencia en sus transacciones financieras. La ISO 20022 se enfoca en optimizar los procesos de mensajería financiera, lo que podría haber sido un motivo relevante. Otro 18% de los expertos menciona la "transparencia en las transacciones". Esto sugiere que la institución pudo haber buscado aumentar la transparencia en sus operaciones financieras mediante la implementación de la ISO 20022. Esto podría estar relacionado con el deseo de proporcionar una mayor visibilidad y trazabilidad en las transacciones. Los beneficios a los a los clientes la actualización de la mensajería financiera con la normativa ISO 20022

**Tabla 3: Beneficios al cliente por el uso de la mensajería SWIFT**

Dimensiones		Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Porcentaje
Mayor transaccional	transparencia	1	1				18%
Mayor transaccional	rapidez	1			1	1	27%
	Seguridad transaccional		1			1	18%

Disminución de errores	1	1	1	1	1	36%
Totales	3	3	1	1	3	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Hermida, (2023)

El 18% de los expertos menciona la "Mayor transparencia transaccional" como un motivo relevante. Esto sugiere que algunos expertos creen que la implementación de la ISO 20022 puede contribuir a una mayor transparencia en las transacciones financieras de la institución. Puedes explorar cómo la ISO 20022 mejora la visibilidad y la trazabilidad de las transacciones, lo que podría ser un beneficio importante para la institución. El 27% de los expertos señala la "Mayor rapidez transaccional" como un factor importante. Esto indica que la agilización de las transacciones financieras podría haber sido uno de los principales objetivos de la implementación de la ISO 20022. Puedes investigar cómo la ISO 20022 contribuye a la aceleración de las transacciones y cómo esto impacta en la eficiencia operativa de la institución.

Otro 18% de los expertos menciona la "Seguridad transaccional" como relevante. El estándar puede ayudar a reducir el riesgo de fraude y otras actividades ilegales al ofrecer formatos estandarizados y seguros para mensajes financieros.

El 36% de los expertos destaca la "Disminución de errores" como un motivo principal. Al delinear definiciones y estándares específicos para los datos financieros, puede ayudar a mejorar la calidad de los datos. Con menos errores y malentendidos se pueden tomar mejores decisiones, aumentando la satisfacción del cliente

**Tabla 4.- Desafíos enfrentados durante el proceso de implementación dentro de la institución**

Dimensiones	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Porcentaje
Reconfiguración y migración del sistema	1	1		1	1	33%

Capacitación al personal	1			1	1	25%
Cambios de procesos internos		1	1		1	25%
Coordinación interdepartamental			1		1	17%
<b>Totales</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Hermida, (2023)

El proceso de implementación de la ISO 20022 se enfrenta a diversos desafíos, donde un 33% de los expertos considera que la reconfiguración y migración del sistema representa el obstáculo más complicado, ya que implica adaptar sistemas existentes y migrar a nuevos formatos. La capacitación al personal, mencionada por un 25% de los expertos, se destaca como un aspecto crítico, aunque puede generar costos y depende de la disposición del personal para aprender. Otro 25% de los expertos señala que los cambios en los procesos internos son un desafío importante debido a la adaptación de procedimientos y flujos internos a la nueva estructura. Por último, un 17% de los expertos menciona la coordinación interdepartamental como un desafío, ya que garantizar la colaboración efectiva entre departamentos requiere una comunicación activa para comprender las implicaciones de la actualización de manera conjunta.

**Tabla 5.- Canales que se usan para la realización de transferencias**

Dimensiones	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Porcentaje
Sistemas de información	1	1	1	1	1	31%
Educación de clientes sobre ventajas	1	1		1		19%

Comunicación efectiva de cambios			1	1	1	19%
Sistemas amigables para requerir información.	1	1	1	1	1	31%
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Hermida, (2023)

En el proceso de implementación de la norma ISO 20022 para transferencias internacionales, se identifican varios desafíos, considerando que si puede generar malestar al cliente la solicitud de más información para alimentar los campos solicitados por la implementación, con un porcentaje de (31%) y la necesidad de sistemas amigables para requerir información (31%) los aspectos más destacados. La mayoría de los expertos considera que la solicitud adicional de información es un desafío significativo, mientras que también se resalta la importancia de contar con sistemas que faciliten esta recopilación. Además, un 19% de los expertos enfatiza la necesidad de educar a los clientes sobre los beneficios de proporcionar información adicional y lograr una comunicación efectiva de los cambios (19%) relacionados con las nuevas solicitudes de información en el proceso de transferencias internacionales.

**Tabla 6.- Variables post implementación de la ISO 20022 dentro de la institución**

Dimensiones	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Porcentaje
Disminución de errores corporativos	1	1			1	23%
Rapidez y eficiencia	1	1	1	1	1	38%
Disminución de casos		1	1	1	1	31%
Menor intervención manual				1		8%

---

Totales	2	3	2	3	3	100%
---------	---	---	---	---	---	------

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Hermida, (2023)

La implementación de la norma ISO 20022 conlleva varios efectos esperados, según los expertos consultados, donde la mayoría (38%) anticipa una mejora significativa en rapidez y eficiencia en las transacciones financieras, seguido por una preocupación por la disminución de errores operativos (23%) y la reducción de situaciones problemáticas o excepcionales en las transacciones (31%). Además, se espera una menor necesidad de intervención manual en los procesos financieros (8%) como resultado de esta implementación.

En primer lugar, la necesidad de modernizar y estandarizar los procesos de comunicación financiera globalmente se destaca como un motivo primordial para la implementación de la ISO 20022. Los expertos subrayan la importancia de adaptarse a estándares internacionales y cumplir con regulaciones, lo que no solo optimiza las transacciones internacionales, sino que también mejora la interoperabilidad y la claridad de los mensajes.

Uno de los beneficios más significativos señalados por los expertos es la mejora en la experiencia del cliente. La norma ISO 20022 permite una mayor transparencia en las transacciones, reduciendo errores y facilitando la conciliación de datos. Esto se traduce en una mayor visibilidad de las transacciones para los clientes, lo que a su vez contribuye a una mayor confianza y menor riesgo de malentendidos.

Sin embargo, esta implementación no está exenta de desafíos. La reconfiguración de sistemas, la integración y la capacitación del personal han surgido como desafíos complicados durante el proceso. La adaptación de sistemas heredados y la coordinación interdepartamental son también obstáculos a superar. Los expertos concuerdan en que la gestión de estos desafíos es crucial para el éxito de la implementación.

Un punto interesante de discusión es la cuestión de la obtención de más información para las transferencias internacionales. Aunque algunos clientes pueden percibirlo inicialmente como problemático, los expertos subrayan la importancia de comunicar

los beneficios a largo plazo, como una mayor seguridad en las transacciones y una mejor eficiencia en el cumplimiento normativo.

En cuanto a los efectos esperados de la implementación de la ISO 20022, se destaca una disminución en los errores, una mayor rapidez en la acreditación de fondos y una mayor seguridad transaccional. Los expertos también enfatizan la simplificación de operaciones, la mejora en la calidad de los datos y la mejora general de la experiencia del cliente como resultados esperados.

En resumen, las entrevistas con expertos en comercio exterior bancario brindan una visión integral de la implementación de la norma ISO 20022. Los beneficios en términos de transparencia, eficiencia y seguridad son claros, pero no sin desafíos en términos de adaptación tecnológica y cambio cultural. La discusión aquí presentada aporta una base sólida para futuras investigaciones y decisiones estratégicas en el ámbito bancario y financiero.

## CONCLUSIONES

La introducción de ISO 20022 para transacciones internacionales presenta una serie de ventajas significativas, según lo revelado por los expertos en la entrevista. Entre los aspectos positivos se destacan la modernización de los procesos financieros y la estandarización de la comunicación a nivel global. Esto conlleva beneficios como una mayor transparencia en las transacciones ya que con el aumento de campos informativos en la estructura de la transacción permite más claridad sobre los intervinientes y de por sí una reducción de errores, lo que se traduce en una mayor eficiencia en las operaciones transfronterizas. Además, la aplicación de ISO 20022 permite una mejor interoperabilidad y el cumplimiento de normativas internacionales, lo que refuerza la posición de las organizaciones en el mercado global.

Cabe mencionar la importancia de la implementación de este servicio presenta desafíos, como la reconfiguración de sistemas y la capacitación del personal. Este proceso de adaptación representa una inversión significativa en tiempo y recursos, pero es un paso necesario para mantener la relevancia en un entorno financiero ya globalizado e innovado.

La implementación de la ISO 20022 dentro de la estructura del Banco Bolivariano podría enfrentar desafíos específicos; uno de los desafíos identificados es la reconfiguración de sistemas existentes, lo que implica una inversión de recursos en tecnología. Además, se mencionó la necesidad de ajustar los procesos internos para adaptarse a los nuevos estándares, lo que podría requerir cambios en la cultura organizacional y una coordinación interdepartamental efectiva. La adaptación de sistemas heredados también se destacó como un posible obstáculo. Para superar estos desafíos, el Banco Bolivariano deberá priorizar la alineación de sus sistemas con los nuevos formatos ISO 20022 y proporcionar el entrenamiento necesario a su personal. También será importante comunicar de manera efectiva los cambios a clientes y empleados para garantizar una transición exitosa hacia esta normativa internacional.

Es evidente el papel fundamental de las instituciones bancarias en el comercio exterior del país, y se ha subrayado la importancia de la implementación de ISO 20022 en este contexto.

Desde una perspectiva objetiva, la banca se erige como un componente esencial en el éxito de las operaciones comerciales internacionales. Las empresas se encuentran fuertemente condicionadas por los servicios financieros que proporcionan los bancos, abarcando desde la facilitación de pagos hasta la obtención de créditos y seguros que garantizan la estabilidad de las transacciones. Esta dependencia, si bien puede parecer costosa, resulta esencial para expandir horizontes en el mercado global y competir a nivel internacional.

La implementación de ISO 20022 emerge como un elemento clave en este panorama, ya que esta norma brinda un lenguaje común para la estandarización de mensajes financieros. Esto simplifica la comunicación y la interoperabilidad entre las distintas instituciones financieras, lo que a su vez agiliza y asegura la fluidez de las transacciones internacionales. En particular, las transferencias internacionales se ven beneficiadas, lo que facilita la gestión de proveedores y clientes, proporciona acceso a financiamiento a través de bancos internacionales y asegura la capacidad de gestionar de manera efectiva las fluctuaciones de los tipos de cambio.

En resumen, desde un punto de vista objetivo, la banca, en conjunto con la implementación de ISO 20022, no solo facilita el comercio exterior, sino que también impulsa la expansión y la competitividad de las empresas en el país.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

- Santander Universidades. (10 de 12 de 2021). *Santander Becas :Investigación cualitativa y cuantitativa: características, ventajas y limitaciones*. Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>
- AccesPay. (11 de abril de 2022). *¿Qué es ISO 20022? Explicación de la norma de mensajería financiera de SWIFT: AccesPay*. Obtenido de <https://accesspay.com/es/knowledge-hub/pagos/que-es-iso-20022/>
- Agudelo Viana, G. A. (2008). Diseños de investigación experimental y no experimental. *La Sociología en sus Escenarios*, 1-46.
- Fernández, Y. (25 de Febrero de 2022). *Qué es el SWIFT y qué pasa si un banco es expulsado: Xataka*. Obtenido de <https://www.xataka.com/basics/que-swift-que-pasa-banco-expulsado>
- Gallaher, M., & Harper, C. (2021-22). Demystifying ISO 20022: Evaluating the benefits and limitations of new messaging standards. *Journal of Payments Strategy & Systems*, 410-418.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- ISO financial Services. (2019). Universal financial industry message scheme.
- J.P.Morgan Bank. (01 de mayo de 2022). *El Lenguaje Universal para el futuro de pagos*. Obtenido de <https://www.jpmorgan.com/content/dam/jpm/global/documents/iso-20022-spanish-white-paper-ada-compliant.pdf>
- Learn. Microsoft . (21 de Julio de 2023). *¿Qué es SWIFTNet?: Microsoft*. Obtenido de <https://learn.microsoft.com/es-es/biztalk/adapters-and-accelerators/fileact-interact/what-is-swiftnet>
- Learn. Microsoft. (21 de julio de 2023). *¿Qué es el adaptador de FileAct?: Microsoft*. Obtenido de <https://learn.microsoft.com/es-es/biztalk/adapters-and-accelerators/fileact-interact/what-is-the-fileact-adapter>
- Major, T., & Mangano, J. (2020). Modernising Payments Messaging. *The ISO 20022 Standard*, 66.
- Major, T., & Mangano, J. (17 de Septiembre de 2020). *Modernising Payments Messaging: The ISO 20022 Standard*. Obtenido de <https://www.rba.gov.au/publications/bulletin/2020/sep/modernising-payments-messaging-the-iso-20022-standard.html>
- Martinez, E., & Duarte, H. (2018). LA BANCA ECUATORIANA EN EL COMERCIO EXTERIOR. *Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador*, 3-4.

- Medios de pago internacional. (2023). [https://www.mediosdepagointernacional.es/mensaje-swift/mt\\_103](https://www.mediosdepagointernacional.es/mensaje-swift/mt_103).
- Scott, S. V., & Zachariadis, M. (2014). *The Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)*. Taylor & Francis.
- Sheldon, R. (Mayo de 2022). *SWIFT FIN message: Tech Target*. Obtenido de <https://www.techtarget.com/searcherp/definition/SWIFT-FIN-message>
- Swift. (29 de Abril de 2011). *InterAct: Swift*. Obtenido de <https://www.swift.com/es/node/8916>
- Tertusio, S. (30 de marzo de 2023). *ISO 20022: transformará el futuro de los pagos? reemplazará el código SWIFT?:Linkedin*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/iso-20022-transformar%C3%A1-el-futuro-de-los-pagos-c%C3%B3digo/?originalSubdomain=es>
- Verhoef, P. (2009). Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies. *Journal of Retailing*, 31-41.