



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Inteligencia de Negocios en Bancolombia y Caja Social

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Empresariales

Administración de Empresas

María Isabel Parales Garrido

Oscar Meneses

Opción de Trabajo de grado Seminario - Inteligencia de negocios (BI)

2025

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Resumen	5
Palabras clave	6
Pregunta orientadora:	7
Objetivos.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos	8
Justificación de los objetivos	9
Bancolombia	10
Caja Social.....	11
Análisis comparativo final.....	12
Figuras.....	15
Tablas.....	17
Conclusiones.	19
Referencias.....	20

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo a mi familia, que ha sido mi mayor orgullo.

Agradecimientos

Y agradezco a Dios por darme la fuerza y la perseverancia para llegar hasta aquí.

Resumen

Este proyecto se propone ahondar en el empleo de las herramientas de Inteligencia de Negocios (BI) dentro de dos entidades financieras colombianas Bancolombia y Caja Social. Estudiamos detenidamente sus estrategias enfocadas a la transformación digital, el proceso de toma de decisiones fundamentadas en datos, y el efecto que estas prácticas producen en la experiencia del cliente y la optimización de sus operaciones. La investigación se basa en la revisión minuciosa de documentos e informes empresariales, además de artículos académicos y otras fuentes institucionales. Los hallazgos revelan que Bancolombia dispone de un ecosistema digital notablemente más sofisticado, el cual integra BI con análisis predictivo y modelos de aprendizaje automático. Por su parte, Caja Social desarrolla iniciativas orientadas a la inclusión financiera y a la personalización de sus servicios, utilizando el análisis de datos estructurados. En resumen, la utilización eficaz de BI se perfila como una ventaja competitiva crucial en el sector financiero, crucial no solo para potenciar los beneficios económicos sino también para ofertar servicios más humanos, seguros y eficientes.

Palabras clave

Inteligencia de negocios, Bancolombia, Caja social, analítica de datos, sector financiero

Pregunta orientadora:

¿De qué manera están usando Bancolombia y caja social las herramientas de inteligencia de negocios para mejorar sus procesos financieros y la toma de decisiones clave?

En el competitivo y digitalizado mundo financiero, tanto Bancolombia como el Banco Caja Social captaron bien la idea de usar herramientas de inteligencia de negocios (BI) para afianzar sus estrategias y operaciones.

Esas herramientas no solo permiten analizar cantidades gigantescas de datos sino también convertirlos en información valiosa para decisiones más buenas, y que lleguen más rápido, además, acorde con lo que el mercado necesita.

En Bancolombia, su salto a lo digital está conectado al uso frecuente de plataformas de análisis de datos. Con la inteligencia de negocios, el banco monitorea el comportamiento financiero de los clientes, descubre patrones, se protege de riesgos y personaliza sus productos.

Este conocimiento les permite hacer decisiones mejores en los créditos, el diseño de servicios y la atención. Por eso, paneles interactivos y herramientas visuales permiten a los equipos directivos adelantarse a tendencias y responder rápido a los cambios que ocurran.

El Banco Caja Social, a pesar de enfocarse en sectores menos acomodados y tener una misión social muy definida, descubrió que la inteligencia de negocios es como una gran amiga para ser más eficiente internamente. Con el análisis de datos, identifican áreas geográficas donde hay poca inclusión financiera, evalúan el funcionamiento de sus sucursales, perfeccionan los microcréditos, y acortan el tiempo en decisiones. Más aún, al entender a sus clientes, crean mejores estrategias para el ahorro y la educación financiera.

Tanto Bancolombia como Caja Social usan Inteligencia de Negocios BI para convertir datos en información valiosa que les ayuda a mejorar sus operaciones financieras, hacer más

felices a los clientes, y tomar decisiones de forma óptima. Aquí vemos como cada banco está aprovechando estas tecnologías.

En pocas palabras, Bancolombia y el Banco Caja Social están empleando el poder de la inteligencia de negocios. Quieren dejar atrás decisiones basadas en la experiencia e intuición, y así, empezar a basarlas en datos verdaderos, recientes, y que inspiren confianza. Esto, claro, no solo optimiza sus procesos financieros, sino que también les permite brindar un servicio de mayor calidad a sus clientes, adaptarse a las transformaciones, y cumplir con sus objetivos estratégicos de una forma más duradera.

Objetivos

Objetivo general

- Comparar la implementación y el uso de herramientas de inteligencia de negocios BI en Bancolombia y el Banco Caja Social, ¡claro!, esto es para analizar su efecto en la toma de decisiones estratégicas, mejorar la eficiencia operativa, y la competitividad, en el sector financiero colombiano.

Objetivos específicos

- Identificar las herramientas y plataformas de BI que usan en Bancolombia y el Banco Caja Social.
- Analizar, como cada banco incorpora la inteligencia de negocios en sus procesos internos, por ejemplo, análisis de clientes, riesgos, productos y servicios.
- Evaluar el nivel de madurez en BI, de cada banco, contemplando aspectos como infraestructura tecnológica, la cultura de la empresa basada en datos y la calidad de la información.

- Comparar los beneficios que ganaron estas dos entidades gracias al uso de BI, en términos de agilidad, la personalización de servicios, y la rentabilidad.

Justificación de los objetivos

En el maremágnum digital y competitivo del sector financiero, la inteligencia de negocios (BI) destaca como una herramienta primordial. Es fundamental para refinar los procesos, prever peligros, y afinar las decisiones estratégicas. Bancos tales como Bancolombia y el Banco Caja Social, aun en el mismo escenario económico, muestran grandes diferencias en su escala, estrategia y el uso de la tecnología.

Comparar cómo estos dos gigantes usan BI, nos ayuda a entender sus talentos técnicos, y también cómo los datos se convierten en acciones concretas. Estas influyen en la eficiencia, la relación con sus clientes y su avance. Este análisis nutre el conocimiento sobre BI en la banca y también, brinda recomendaciones para optimizar el uso de datos en organizaciones con variados recursos y distintos enfoques estratégicos.

Este estudio resuena en el universo de la inteligencia de negocios, al revelar las oportunidades y obstáculos en su aplicación en bancos con perfiles desiguales. Se impulsa un acercamiento más informado, justo y eficaz en la gestión de datos dentro del sistema financiero colombiano.

Bancolombia presume un sistema de inteligencia de negocios (BI) mucho más sofisticado, sobrepasando al Banco Caja Social. Eso se ve en una operativa mucho más eficiente, mejorando también el análisis estratégico y manteniendo una ventaja importante en el competitivo sector financiero de Colombia.

En pocas palabras, Bancolombia y el Banco Caja Social están empleando el poder de la inteligencia de negocios. Quieren dejar atrás decisiones basadas en la experiencia e intuición, y así, empezar a basarlas en datos verdaderos, recientes, y que inspiren confianza. Esto, claro,

no solo optimiza sus procesos financieros, sino que también les permite brindar un servicio de mayor calidad a sus clientes, adaptarse a las transformaciones, y cumplir con sus objetivos estratégicos de una forma más duradera.

Bancolombia

Plataformas de análisis de datos:

Se usa herramientas como Power BI, Tableau y soluciones personalizadas alimentadas con IA y big data para analizar enormes cantidades de datos al instante.

Estas plataformas sirven para monitorear indicadores financieros importantes, descubrir patrones en el comportamiento del cliente, y hasta predecir necesidades del mercado.

Modelos predictivos y analítica avanzada:

Bancolombia usa el machine learning para crear modelos de riesgo crediticio más precisos, cosa que les ayuda a disminuir la morosidad y a mejorar la gestión de su cartera.

La analítica avanzada también se emplea para personalizar ofertas financieras, tomando en cuenta los hábitos de consumo y el perfil de cada cliente.

Automatización de procesos (RPA):

Implementan RPA para tareas repetitivas en áreas como contabilidad, conciliaciones, y detectar fraudes, lo cual aumenta la eficiencia y reduce errores humanos.

Toma de decisiones basada en datos (data-driven):

Las decisiones estratégicas de inversión, expansión, y desarrollo de productos están bien respaldadas por información que viene de sistemas BI centralizados que juntan datos de todas las unidades de negocio.

Caja Social

Análisis de datos crediticios:

Aunque opera en una escala más pequeña comparada con Bancolombia, la Caja Social también está implementando herramientas de BI para refinar el análisis de riesgos de sus clientes permitiéndoles, así, ofrecer créditos con menos riesgo de mora.

Supervisión del desempeño financiero:

Emplean paneles de indicadores clave para seguir el rendimiento de las sucursales, entender qué tipos de productos son los más solicitados y analizar la evolución de los ingresos; eso les permite hacer ajustes rápido en su estrategia.

Inclusión financiera basada en datos:

Apoyan sus proyectos de bancarización en áreas rurales y poblaciones vulnerables usando el análisis de datos demográficos, socioeconómicos y de comportamiento lo cual hace que se adapten mejor los productos financieros para sean más accesibles.

Optimización del servicio al cliente:

Utilizan encuestas automatizadas, un CRM integrado con IA y análisis de comentarios en las redes sociales con el fin de entender, mejor, las necesidades de los clientes para luego rediseñar su servicio de atención.

Análisis comparativo final

Ambas instituciones están utilizando la inteligencia de negocios como herramienta fundamental para generar valor y adaptarse a un entorno financiero competitivo y digital.

Bancolombia, al ser un banco de gran escala, ha desarrollado un ecosistema BI más robusto y sofisticado, apoyado en inteligencia artificial y automatización avanzada.

Caja Social, por su parte, ha enfocado sus esfuerzos en la optimización de procesos básicos y estrategias sociales, aprovechando la BI para fortalecer su misión de inclusión financiera.

Estas prácticas no solo mejoran la eficiencia interna, sino que permiten responder mejor a las necesidades del mercado y tomar decisiones clave con mayor certeza y rapidez.

Inteligencia De Negocios (Bi) en el Sector Financiero

Con BI, bancos y demás entidades financieras, se despiden de solo experiencia o intuición; anticipándose a movidas del mercado, descubren fraudes, segmentan clientes con precisión, y elevan eficiencia operativa. En este dinámico entorno económico, la inteligencia de negocios es clave, sosteniendo la innovación y competitividad en el sector.

Bancolombia y su ecosistema Bi

Bancolombia construyó un robusto ecosistema de inteligencia de negocios; esto es ahora una pieza clave para su transformación digital y lidera el sistema financiero colombiano. Compuesto por plataformas tecnológicas, herramientas analíticas, y un equipo humano experto que transforma datos en decisiones estratégicas, oportunas y centradas en el cliente.

En la práctica, Bancolombia usa BI para rastrear el comportamiento financiero de muchos clientes en tiempo real. Así se entienden patrones de consumo, previendo riesgos crediticios, detectando fraudes, y ofreciendo productos financieros más personalizados.

El ecosistema de Bancolombia, que se compone de soluciones de Big Data, analítica avanzada, e inteligencia artificial, simplifica la creación de campañas de marketing impactantes y la manejo del riesgo financiero.

Un pilar clave en este ecosistema es, sin duda, la cultura orientada a datos. En vez de simplemente fiarse en la experiencia, los equipos de Bancolombia se benefician de dashboards, informes automatizados y KPI, que le permite reaccionar rápidamente a los cambios del mercado o las necesidades internas.

Esta estrategia ha mejorado la experiencia del cliente, optimizando los procesos y fortaleciendo la toma de decisiones a nivel general.

Asimismo, Bancolombia se esforzó en hacer que la inteligencia de negocios fuera accesible para distintas áreas del banco, no solo para los especialistas en tecnología, ya sabe. Mediante soluciones intuitivas como Power BI o plataformas propias de analítica, los equipos pueden explorar datos por sí mismos, sugerir soluciones e impulsar la innovación del banco.

En resumen, el ecosistema BI de Bancolombia trasciende lo tecnológico. Es una estrategia holística, una que entreteje talento, tecnología, y una visión audaz, para mantenerse como líder del sector financiero.

Caja Social y su enfoque de Bi

El Banco Caja Social, bien sabido por su dedicación a la inclusión financiera en Colombia, ahora integra estratégicamente el enfoque D-B-I (Datos, Negocio e Inteligencia) en su modelo operativo. A pesar de que su perfil es más cauteloso en comparación con los bancos

grandes como Bancolombia, Caja Social comprendió que para continuar su influencia social y elevar su eficiencia, precisa apoyarse en la fuerza de los datos.

Data (Datos):

El banco reforzó sus sistemas de recogida y organización de datos, específicamente en segmentos de población de bajos ingresos, pequeños negocios y trabajadores informales. Mediante estas bases de datos, Caja Social puede comprender mejor los hábitos financieros de sus clientes, sus costumbres de ahorro y las exigencias de acceso al crédito.

Business (Negocio):

Los datos recopilados autorizan al banco tomar decisiones más acertadas sobre cómo y dónde lanzar sus productos.

Eso ha generado, por ejemplo, una expansión de oficinas muy afinadas en barrios o zonas rurales donde hay poca banca, además del diseño de microcréditos y productos financieros súper adaptables, hechos a la medida de poblaciones que antes estaban fuera del sistema financiero.

Inteligencia:

Mediante el uso de herramientas de inteligencia de negocios tales como análisis de cohortes, segmentación de clientes y tableros de control, el Banco Caja Social está valorando permanentemente el desempeño de sus productos, los riesgos de las operaciones y la eficiencia en los procedimientos. Esta inteligencia de operativa les sirve para responder ante problemas, además de anticiparse y planificar de manera súper estratégica.

En conclusión, el enfoque D-B-I en el Banco Caja Social ha potenciado su aptitud para cumplir su labor social sin descuidar la sostenibilidad financiera. Aunque su progreso tecnológico ha sido más despacio, su enfoque en el cliente y la equidad financiera ha

transformado la inteligencia de negocios, de una simple herramienta técnica, en un pilar clave para el desarrollo social con un impacto que se puede medir.

Figuras

Figura 1

Modelo D-B-I en Caja Social



Nota. Imagen generada por IA (archivo: CajaSocial_DBI_infografía.png). Elaboración propia.

Figura 2

Banca en Colombia: Bancolombia vs. Caja Social




Nota. Imagen de elaboración propia a partir de los logotipos oficiales de Bancolombia y Caja Social.

Tablas

Tabla 1

Comparativo de BI entre bancos: Bancolombia vs. Caja social.

Elemento	Bancolombia 	Caja Social 
Infraestructura tecnológica	Alta – BI avanzado con IA y Big Data	Media – BI tradicional y estructurado
Personalización del servicio	Segmentación predictiva en tiempo real	Segmentación por perfil histórico
Transformación digital	Ecosistema robusto (Nequi, app, chatbot)	En proceso, centrado en canales digitales
Enfoque	Experiencia del cliente + eficiencia interna	Inclusión financiera y cercanía social

Nota. Elaboración propia.

Tabla 2

Línea de tiempo de Bancolombia y su ecosistema BI.



Nota. Elaboración propia.

Conclusiones

- Las dos empresas financieras tienen roles cruciales dentro del sistema colombiano, pero con métodos muy diferentes. Bancolombia se ha enfocado con todo en la transformación digital y creando un ecosistema fuerte de inteligencia de negocios, utilizando la información como pilar principal en sus decisiones. Su infraestructura tecnológica, donde la inteligencia artificial, el big data y los análisis en tiempo real tienen un papel muy importante, lo coloca en una posición destacada en la innovación financiera. Sin duda alguna, Bancolombia destaca en madurez tecnológica, análisis predictivo y automatización.
- Por otro lado, el Banco Caja Social sobresale, ya que se centra más en las personas. Aunque su tecnología es un poco más básica, su empleo del modelo D-B-I (Data – Business – Intelligence) manifiesta un gran esfuerzo por aplicar la inteligencia de negocios con un fin social. Caja Social da prioridad a la inclusión financiera, fabricando productos y servicios para gente que usualmente está excluida del sistema bancario.
- Si consideramos eficiencia tecnológica, análisis complejo y competitividad a gran escala, Bancolombia es la respuesta.
- Sin embargo, si el punto focal es el impacto social, la inclusión y una conexión directa con las auténticas necesidades de la gente del pueblo, Banco Caja Social se destaca más.
- No es cuestión de que cuál es el "más mejor" en términos generales, sino que cuál se adapta mejor al objetivo que se busca. Bancolombia es enorme en inteligencia de negocios; Caja Social, una señal en la banca con un toque social. Cada uno es "superior" desde su tarea personal.

Referencias

Banco Caja Social. (2023). *Estrategia de datos e inclusión financiera*.

<https://www.bancocajasocial.com>

Bancolombia. (2022). *Estrategia de datos y analítica para la innovación financiera*.

<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas/tema/actualidad/transformacion-digital>

Bancolombia. (2023). *Informe de sostenibilidad y transformación digital*.

<https://www.grupobancolombia.com>

Deloitte. (2020). *La inteligencia de negocios en la banca: de la intuición a la predicción*.

<https://www2.deloitte.com>

Fundación Grupo Social. (2022). *Informe de gestión Banco Caja Social 2022*.

<https://www.gruposocial.co>

Gartner. (2021). *Business Intelligence: Market Guide*. <https://www.gartner.com/en>

IBM Institute for Business Value. (2021). *The rise of the cognitive bank: Transforming through data and AI*. <https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2023). *Boletines mensuales del sistema financiero colombiano*. <https://www.superfinanciera.gov.co>

Universidad EAFIT. (2021). *La inteligencia de negocios como ventaja competitiva en el sector financiero colombiano*. Biblioteca Digital EAFIT. <https://repository.eafit.edu.co>