

## **Contenido BPS - Resumen trabajo de Grado – Andres Felipe Serna Sánchez**

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal proponer mejoras en el posicionamiento y reconocimiento de Contenido BPS como un Call Center diversificado más allá de los procesos de cobranza. Fortaleciendo su identidad a través del análisis estratégico del posicionamiento financiero, la presencia en redes sociales y la implementación de estrategias de comunicación interna y externa.

La metodología de investigación utilizada es de enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos. Se realiza un análisis detallado del posicionamiento financiero de Contenido BPS, utilizando como fuente de datos principal la página del Sistema Integrado de Información Societaria (SIIS). Se examinan los ingresos, costos, margen bruto y EBITDA de la empresa para identificar oportunidades de mejora.

Se realiza análisis de las redes sociales, explorando las plataformas digitales de Contenido BPS y sus competidores directos. Evaluación de las publicaciones, interacciones y estrategias de comunicación en redes sociales obteniendo una visión completa del impacto y la presencia en línea de la empresa.

Al evaluar la felicidad y cultura, se utilizan cuestionarios de registro de sueños y asistencia a actividades de bienestar implementados en la empresa. Estos cuestionarios proporcionan datos cuantitativos sobre la participación de los empleados en estas iniciativas.

El alcance de este trabajo comprende a los empleados de diferentes departamentos, seleccionados intencionalmente para garantizar la representatividad de las áreas involucradas en los análisis financieros, de redes sociales, felicidad y cultura.

Las conclusiones preliminares revelan que Contenido BPS se encuentra en una posición competitiva en el mercado de los centros de llamadas en Bogotá y Antioquia. Teniendo necesidad de fortalecer su posición en el mercado de Antioquia en particular.