

Universidad Siglo 21



Seminario Final de Administración

Reporte de caso – Tarjeta Naranja

Planificación estratégica para mejorar la rentabilidad y fidelización de clientes de
la empresa Tarjeta Naranja S.A.

Nombre y Apellido: Mitre Cornejo Horacio

DNI: 37312110

Profesora: Sofia Rinero

Legajo: VADM022373

En el siguiente reporte de caso se realiza una planificación estratégica para la empresa Tarjeta Naranja, con el objetivo de aumentar la rentabilidad de la empresa y captar un nuevo segmento a través de la estrategia de crecimiento y diferenciación para captar y fidelizar nuevos clientes mediante mejoras en los canales digitales y a través de la incorporación de nuevos servicios. Se incorporará a las plataformas digitales el manejo de criptomonedas, se pondrá en marcha un programa para mejorar la fidelización de los clientes y se optimizará el área de marketing, para así lograr un aumento de la rentabilidad.

Luego de analizar los distintos indicadores financieros se comprobó que la propuesta es viable para la empresa.

Palabras claves: Rentabilidad, Optimización, Diferenciación, Planificación, Ventas, Fidelización

Índice de Contenido

Índice de tablas.....	3
Introducción	3
Análisis de situación:	5
<i>Macroentorno: PESTEL</i>	5
<i>Análisis Micro entorno: 5 Fuerzas De Porter</i>	12
Análisis de mercado:	14
Análisis interno: Cadena De Valor	15
Marco Teórico	19
Diagnóstico	19
Propuesta de aplicación	19
Descripción de la propuesta	19

Objetivos	19
Planes de acción	19
Presupuesto	19
Análisis financiero	19
Conclusiones	19
Bibliografía	19

Índice de tablas

Tabla 1: Plan de acción 1	25
Tabla 2: Plan de acción 2	26
Tabla 3: Plan de acción 3	26
Tabla 4: Gantt	27
Tabla 5: Presupuesto Anual	28
Tabla 6: Flujo de Fondos	30
Tabla 7: ROI	30
Tabla 8: Rentabilidad	31