



CORONILLA
alimentos derivados de quinua

06 | RESULTADOS DE CLIENTES - CIUDADANOS

6. RESULTADOS DE CLIENTES

6.a. Medidas de percepción

Al ser Coronilla un modelo de negocio con una cartera de clientes sumamente limitada en número, es posible gestionar la satisfacción del cliente de forma absolutamente personalizada. Cada uno de los clientes es tratado como "único", y Coronilla se asegura de adaptarse a cada uno de ellos y gestionar su satisfacción de manera directa, y mediante mecanismos de comunicación diarios y fluidos, sobre los cuales se guarda un archivo completo digital.

Como puede observarse en el gráfico siguiente la satisfacción de los clientes de exportación y nacionales ha ido incrementándose de forma ascendente.

Clientes de Exportación

		2014	2015	2016	2017	2018
Calificación del grado de satisfacción del cliente del exterior	Promedio de calificaciones de las entrevistas del 1 al 10 de los clientes	9	9.1	9.2	9.6	9.7



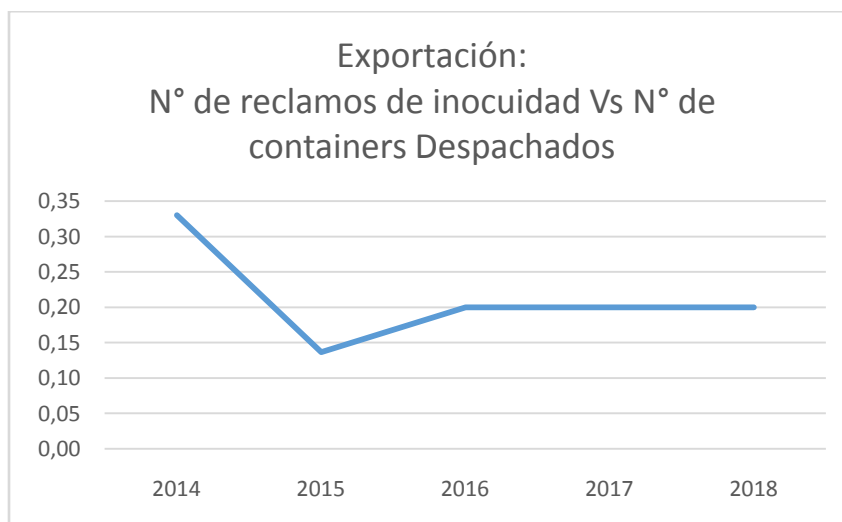
Clientes Nacionales

		2014	2015	2016	2017	2018
Índice de Satisfacción del cliente Nacional	(Nro de Clientes satisfechos encuestados/Nro de Clientes Totales encuestados)* 100	90%	95%	97%	98%	98%



Sin embargo, es importante realizar un monitoreo constante sobre el nivel de satisfacción que tienen los clientes, y parametrizar de manera cuantitativa este nivel de satisfacción. La política integrada está traducida en un cuadro de indicadores de gestión, por lo que es posible medir y comparar datos sobre satisfacción de clientes tanto de mercado nacional como de exportación. El índice utilizado en Coronilla para este efecto es el número de reclamos en relación al número de containers despachados al año.

		2014	2015	2016	2017	2018
Exportación: N° de reclamos de inocuidad Vs N° de containers Despachados	(N° de Reclamos de inocuidad/N° de containers despachados)	0.33	0.14	0.20	<0.20	<0.20



6.b Indicadores de Rendimiento

Coronilla ha participado en certámenes internacionales y ganó premios como en Australia en el pasado (2010) con el cliente Olive Green Organics que presentó los productos que importa de Coronilla en el concurso de la feria Organicexpo en Sidney y obtuvo premios en 4 productos:

- ✚ Medalla Oro: Andean Pops Chocolate
- ✚ Medalla Plata: Andean Pops Coconut and Honey
- ✚ Medalla Plata: Quinoa and Rice Pasta - Penne
- ✚ Medalla Plata: Baby Anellini with Vegetables

En Estados Unidos (2015), nuestro cliente Mountain High Organic con su marca Tresomega, obtuvo medalla oro presentando nuestra pasta a un panel de Chefs del American Masters Of Taste que incluía la presencia de:

1. Corporate Hotel Chef,
San Francisco, California
2. Executive Chef/Private Restaurateur
Specialty Cuisine – Mediterranean Foods,
San Francisco, California
3. Executive Chef,
Napa Valley, California
4. Private Chef,
Specialty Cuisine, Natural Foods
Tibouron, California
5. Executive Foodservice Buyer, & Former R&D Chef,
San Francisco, California

Quienes analizaron los siguientes factores: Apariencia, aroma, sabor, sensación gustativa y retrogusto. Nuestra pasta tiene la máxima calificación en todos los parámetros siendo calificada como 10/10, el comentario de la conclusión fue ***“Esta pasta se transforma en un producto final con excepcional sabor y textura. No existe virtualmente diferencia entre una pasta de primera calidad con gluten y la pasta Tresomega – Coronilla”.***

Finalmente, en Perú (2016) obtuvimos el segundo lugar en séptimo concurso internacional de la Expoalimentaria, Categoría Alimentos en conserva Deshidratados.