

Innovaciones para el food service



Mayor demanda de alimentos alternativos desafía a la industria del food service

Los consumidores están cambiando sus hábitos alimenticios y cada vez hay una mayor demanda de alternativas a los productos tradicionales de origen animal. Por ejemplo, a mediados de 2023 una encuesta Ipsos arrojó que el 73% de los consultados consumiría alimentos de origen vegetal si son más o igual de nutritivos que su alternativa animal. De esta forma, esta tendencia es impulsada por diversos factores, como preocupaciones por la salud, y donde los consumidores son cada vez más conscientes de la relación entre la dieta y la salud, y buscan opciones más saludables y nutritivas. Igualmente, existe una mayor sensibilidad hacia el bienestar animal, lo que lleva a muchos consumidores a evitar produc-

Aquellos actores de la industria del food service que puedan adaptarse a esta transformación estarán mejor posicionados para prosperar en un futuro cambiante y desafiante.

tos que provengan de animales que han sido criados en condiciones precarias. Se une a lo anterior el factor Sostenibilidad, donde los consumidores son más conscientes del impacto ambiental de la producción de alimentos, y buscan opciones más sostenibles. Esta tendencia representa una gran oportunidad para la industria del food service. Los restaurantes y otros negocios de alimentos que puedan ofrecer una amplia variedad de opciones alternativas a los productos tradicionales estarán mejor posicio-

nados para satisfacer las necesidades de los consumidores y atraer a nuevos clientes. No por nada ya hay algunos ejemplos de alimentos alternativos que están ganando popularidad, como carnes y lácteos de origen vegetal, que están hechas sobre la base de proteínas vegetales como la soja, el guisante o el gluten de trigo. También se encuentran productos sobre la base de algas, ya que éstas son consideradas una fuente rica en proteínas, vitaminas y minerales, y se pueden utilizar para elaborar una gran va-

riedad de productos, como fideos, hamburguesas o snacks. Y para algunos consumidores ya son parte de su dieta ciertos insectos comestibles, al señalarse que son una fuente de proteínas altamente sostenible y nutritiva. Se pueden consumir de diversas maneras, como snacks, hamburguesas o albóndigas.

Tareas a desarrollar

Para atender a esta creciente demanda, la industria del food service necesita:

- Desarrollar nuevos menús: los

restaurantes deben ofrecer una variedad de opciones alternativas a los productos tradicionales, que sean atractivas y sabrosas para los consumidores.

- Formar al personal: el personal del restaurante debe estar capacitado para informar a los consumidores sobre las diferentes opciones disponibles y sus beneficios.

- Colaborar con proveedores: los restaurantes deben trabajar con proveedores que puedan ofrecerles una amplia variedad de productos alternativos de alta calidad.

De esta manera, la creciente de-

manda de alimentos alternativos representa una gran oportunidad para la industria del food service. Los restaurantes que puedan adaptarse a esta tendencia estarán mejor posicionados para tener éxito en el futuro.

Algunos ejemplos de cómo la industria del food service ya está respondiendo a esta tendencia se encuentran ya en importantes cadenas de restaurantes que han introducido hamburguesas veganas en sus menús.

O también conocidas cadenas de cafeterías que ofrecen una variedad de opciones de leche vegetal para sus cafés. Y a su vez, muchos restaurantes están empezando a ofrecer menús especiales para veganos y vegetarianos.

Esta tendencia es solo el comienzo de una transformación más grande en la forma en que comemos.

La seguridad alimentaria y la trazabilidad son un compromiso esencial en Chile

El compromiso con la seguridad alimentaria y la implementación de sistemas de trazabilidad eficientes son esenciales para proteger la salud de los consumidores, generar confianza en el sector y fortalecer la competitividad de la industria.



La industria del food service en Chile, al igual que en el resto del mundo, tiene la responsabilidad fundamental de garantizar la seguridad alimentaria de sus productos y servicios. Esto implica no solo ofrecer alimentos inocuos y de calidad, sino también contar con sistemas de trazabilidad eficientes que permitan identificar el origen y el recorrido de cada producto a lo largo de la cadena de suministro. La importancia de la seguridad alimentaria es clave, primero por la protección de la salud pública, esto es, la seguridad alimentaria es vital para proteger la salud de los consumidores, previniendo enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) que pueden tener graves consecuencias. Por otra parte está la confianza de los consumidores, ya que cada vez

son más exigentes y demandan alimentos seguros y de calidad. La seguridad alimentaria es un factor clave para generar confianza en el sector y fidelizar a los clientes.

Y un tercer elemento importante es la reputación del negocio. Un incidente de seguridad alimentaria puede tener un impacto negativo en la reputación de un negocio, incluso llegando a su cierre. Implementar medidas de seguridad alimentaria es clave para proteger la imagen del negocio.

Al hablar de trazabilidad, primero hay que entender que es fundamental para el rastreo en caso de problemas. Aquí la trazabilidad permite identificar el origen de un producto en caso de que se detecte un problema de seguridad alimentaria. Esto facilita la retirada del producto del mercado y la identificación de las causas del problema.

Ayuda además a la transparencia de los procesos, ya que la trazabilidad permite a los consumidores conocer el origen y el recorrido de los alimentos que consumen, lo que fomenta la transparencia en la cadena de suministro.

Obviamente, hay una mejora de la eficiencia, porque la trazabilidad puede ayudar a mejorar la eficiencia de la cadena de suministro al identificar puntos críticos y áreas de mejora.

Situación en Chile

Nuestro país cuenta con un marco

regulatorio sólido en materia de seguridad alimentaria y trazabilidad. Asimismo se han realizado avances importantes en la implementación de sistemas de trazabilidad en la industria del food service.

Sin embargo, aún existen desafíos, como la falta de conocimiento y recursos en algunos sectores del food service, la necesidad de fortalecer la fiscalización y la armonización de la normativa a nivel nacional.

Por ello, la seguridad alimentaria y la trazabilidad son pilares fundamentales para el desarrollo sostenible de la industria del food service en Chile. El compromiso con la seguridad alimentaria y la implementación de sistemas de trazabilidad eficientes son esenciales para proteger la salud de los consumidores, generar confianza en el sector y fortalecer la competitividad de la industria.

Recomendaciones:

- Implementar programas de formación en seguridad alimentaria y trazabilidad para el personal del sector food service.
- Fortalecer la fiscalización por parte de las autoridades sanitarias.
- Fomentar la adopción de tecnologías que faciliten la implementación de la trazabilidad.
- Promover la colaboración entre los diferentes actores de la cadena de suministro para mejorar la seguridad alimentaria.

¡Nueva!

MARGARINA HOJALDRE

Soprole Food Professionals



Pruébala en tus masas de hoja y notarás la diferencia

Adquiere este o cualquiera de nuestros productos en

WWW.SOPROLEFP.CL

Soprole FP
Desde 1949
FOOD PROFESSIONALS

Agrosuper Foodservice, un aliado estratégico para tu negocio

Su propuesta de valor y propósito es conectar con los clientes de todo Chile, creando valor a través de un servicio y experiencia integral lo que asegura calidad y rentabilidad a los clientes emprendedores.

Agrosuper Foodservice nació ya hace un cuarto de siglo con el objetivo de atender principalmente a instituciones públicas, pero con el tiempo su enfoque se amplió hacia toda la industria Horeca, convirtiéndose en un socio estratégico para los negocios de todo Chile. Su gerente, Gerardo Donoso, explica que Agrosuper Foodservice se presenta como una opción integral para los negocios de la industria de hotelería, restaurantes y casinos, ofreciendo productos de calidad, atención personalizada, innovación constante y un compromiso con el crecimiento de sus clientes. "Buscamos ser un aliado estratégico para nuestros clientes con el objetivo de hacer crecer su negocio, desde una propuesta de ser nosotros un proveedor integral", precisa el ejecutivo. Para cumplir con lo anterior, Dono-



Gerardo Donoso, gerente de Agrosuper Foodservice.

so precisa que Agrosuper Foodservice basa su propuesta de valor en cuatro pilares:

- **Asesoría experta:** un equipo altamente capacitado que orienta a los clientes en las últimas tendencias del mercado y les ayuda a desarrollar sus negocios.
- **Equipos conectados:** una red de

distribución robusta que llega a todo el país con una frecuencia de despacho excepcional.

- **Amplio portafolio de productos:** soluciones integrales para todo tipo de necesidades, desde pollo, cerdo y pavo hasta salmón, productos procesados, lácteos, hortalizas y más.

- **Atención omnicanal:** los clientes pueden elegir entre atención presencial, digital o remota, a través de plataformas intuitivas y fáciles de usar. "Nuestra mirada es totalmente B2B, hacia clientes, hacia la industria de todos los segmentos de clientes. Por ejemplo, hoy atendemos desde casinos de alimentos, distribuidores, procesadoras de alimentos, las cadenas fast food, también lo que es Chile Compra y Mercado Público, asadurías y un sinfín de tipos de restaurantes", resalta el gerente. Agrosuper Foodservice se destaca

además por su compromiso con la innovación y flexibilidad, desarrollando productos y servicios que se adaptan a las necesidades cambiantes del mercado. Un ejemplo de ello es Foodstore, una tienda física que nació en pandemia para satisfacer las necesidades urgentes de los clientes.

Apoyo a emprendedores

Gerardo Donoso señala que apoyar a emprendimientos es parte de la labor que realizan. Por ejemplo, se trabaja con proveedores locales y maquiladores para desarrollar nuevos productos. Existe también una ruta de innovación abierta interna y externa que invita a proveedores a participar en proyectos. Igualmente se ofrece apoyo a los clientes a través de programas de capacitación, asesoría en la elaboración de menús



y material de marketing.

"Uno de nuestros pilares es la asesoría experta, donde nuestros equipos, ya sean del canal digital, venta remota que es el call center, o nuestra fuerza de venta presencial, tengan la completa preparación y formación para poder orientar a cualquier segmento de cliente. Y esto nace a raíz de capacitaciones que damos a nuestra fuerza de venta y también por la preparación que tenemos de la investigación de mercado, de las tendencias que están pasando en Chile y el mundo, y tratamos de transferir ese conocimiento a nuestros distintos tipos de clientes, ya sea un cliente pequeño o un cliente como una cadena a nivel nacional".

Y, por supuesto, el apoyo de Agrosuper Foodservice a los negocios tiene como base el ofrecer -a través de más de 26 centros de distribución en

todo Chile- productos probados que cuentan con las principales certificaciones de calidad como ASA, BRCCGS, SIGAS, HALAL, HACCP, Welfcert, etc.) en un amplio portafolio que busca ser una solución integral para los clientes: pollo, cerdo, pavo, salmón, lácteos, hortalizas, papas fritas y otros, todos en el formato que más acomode a los clientes.

"Al tener productos de calidad también ofrecemos la trazabilidad de nuestros productos y aseguramos la inocuidad en el alimento, y eso en la industria de los alimentos es muy importante, que nuestros clientes tengan esa seguridad", puntualiza el gerente de Agrosuper Foodservice.

Conoce más de Agrosuper Foodservice a través de nuestra página www.agrosuperfoodservice.cl

TU COCINA MERECE el mejor socio

En Agrosuper FoodService sabemos que la excelencia y confianza son claves para tu cocina. Por eso contamos con un servicio omnicanal atento a tus necesidades en todo momento, donde podrás elegir una gran variedad de productos de calidad, que llegan a tiempo y sorprenden por su sabor.



¡Descubre aquí las innovaciones y todo lo que tenemos para tu local o restaurante!

Somos parte de tu cocina



AGROSUPER
Foodservice



Delivery y sistemas de reparto deben estar alineados a la experiencia gastronómica

El emprendedor debe considerar al delivery y a los sistemas de reparto como piezas clave para el éxito, ya que pueden mejorar la satisfacción del cliente, aumentar la rentabilidad del negocio y fortalecer su reputación.

En la era digital, el delivery se ha convertido en una parte integral de la industria del food service. Los consumidores buscan cada vez más la comodidad de recibir sus pedidos a domicilio, y las empresas del sector deben adaptarse a esta tendencia para mantenerse competitivas. Sin embargo, para que el delivery sea un éxito, no basta con ofrecer un servicio de reparto. Es fundamental que el delivery y los sistemas de reparto estén alineados con la experiencia gastronómica que se quiere ofrecer. La importancia de la alineación entre delivery y sistemas de reparto dice relación -en primer lugar- a la satisfacción del cliente, ya que la experiencia del cliente no termina en la cocina. El delivery y el sistema de reparto son parte fundamental de la experiencia y pueden afectar la satisfacción del cliente de manera significativa. Por ejemplo, un retraso en la entrega, un pedido incompleto o que la comida se enfríe pueden arruinar la experiencia del cliente, incluso si la comida es deliciosa.

Por otra parte un mal servicio de delivery puede dañar la reputación del negocio. Las malas reseñas en redes sociales o plataformas de delivery pueden tener un impacto negativo en la imagen del negocio y alejar a los clientes potenciales.

No menos importante son la eficiencia y la rentabilidad, porque un sistema de reparto eficiente puede ayudar a optimizar los costos y aumentar la rentabilidad del negocio.

Y de la mano con todo lo anterior, es que un servicio de delivery de calidad puede ayudar a fidelizar a los clientes que ya conocen el negocio y buscan la comodidad de recibir sus pedidos a domicilio.

Para una alineación efectiva

1. Integración con el sistema de pedidos: el sistema de delivery debe estar integrado con el sis-

tema de pedidos del negocio para evitar errores y confusiones.

2. Empaquetado adecuado: el empaquetado de los alimentos debe ser adecuado para el delivery para que lleguen en buen estado y a la temperatura adecuada.

3. Seguimiento del pedido: los clientes deben poder seguir el estado de su pedido en tiempo real.

4. Comunicación efectiva: es importante mantener una comunicación fluida con los clientes durante el proceso de delivery.

5. Gestión de las expectativas: los clientes deben tener expectativas claras sobre el tiempo de entrega y las condiciones del servicio.

6. Personal capacitado: el personal que se encarga del delivery debe estar capacitado para manejar los pedidos de manera eficiente y ofrecer un servicio de calidad.

Escenario local

El mercado del delivery en Chile ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años. Las principales tendencias en este ámbito incluyen la automatización, la inteligencia artificial y la colaboración con plataformas de delivery.

En esa línea, se sugiere invertir en tecnología que permita integrar el sistema de delivery con el sistema de pedidos del negocio. Además, implementar un sistema de seguimiento de pedidos en tiempo real, capacitar al personal para ofrecer un servicio de delivery de calidad, asociarse con plataformas de delivery para ampliar la cobertura y llegar a más clientes, y -finalmente- monitorear las opiniones de los clientes en las plataformas de delivery, tomando las medidas necesarias para mejorar el servicio.

Tecnología y equipos de última generación impulsan al food service

La industria del food service en Chile se encuentra en constante evolución, y la adopción de tecnología y equipos de última generación juega un papel fundamental en su crecimiento y competitividad. En este contexto, invertir en soluciones tecnológicas innovadoras no solo permite optimizar procesos y aumentar la eficiencia, sino que también abre nuevas posibilidades para la creación de experiencias gastronómicas únicas y memorables.

Es así que entre los beneficios de la tecnología y equipos de última generación se encuentran la optimización de procesos. Efectivamente, la automatización de tareas repetitivas, la gestión eficiente de inventarios y pedidos, y el control preciso de la cocción y preparación de alimentos son solo algunos ejemplos de cómo la tecnología puede optimizar los procesos en la cocina. Esto se traduce en una reducción de costos, mayor productividad y mejor control de calidad.

Además, hay mayor eficiencia, ya que los equipos de última generación, como hornos inteligentes, robots de cocina y sistemas de cocción al vacío, permiten una mayor precisión y control en la preparación de alimentos, lo que se traduce en una mejor calidad y consistencia en los platos.

Paralelamente, la tecnología abre un mundo de posibilidades para la creación de nuevos productos y servicios, como la im-

La tecnología abre un mundo de posibilidades para la creación de nuevos productos y servicios, como la impresión 3D de alimentos, la personalización de platos a través de apps o la oferta de experiencias gastronómicas interactivas.

presión 3D de alimentos, la personalización de platos a través de apps o la oferta de experiencias gastronómicas interactivas. Fundamental es el hecho de que la tecnología también puede contribuir a mejorar la seguridad alimentaria mediante el monitoreo de temperaturas, la trazabilidad de los productos y la gestión de alérgenos.

Finalmente, la adopción de equipos energéticamente eficientes y de prácticas sostenibles puede ayudar a reducir el impacto ambiental de la industria del food service.

Mercado local

El mercado de tecnología y equi-

pos para el food service en el país ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años. Las principales tendencias en este ámbito incluyen la automatización, la inteligencia artificial, la robótica y la Internet de las Cosas (IoT). Pero no es suficiente, ya que aún existen desafíos para la adopción generalizada de tecnología en el sector, como la falta de recursos financieros, la necesidad de capacitación y la resistencia al cambio.

La inversión en tecnología y equipos de última generación es una apuesta estratégica para el futuro de la industria del food service en Chile. Las empresas que se adaptan a las nuevas tendencias y adopten estas soluciones innovadoras estarán mejor posicionadas para competir en un mercado cada vez más exigente y dinámico, al mismo tiempo que ofrecen experiencias gastronómicas únicas y satisfactorias a sus clientes. De esta manera siempre es recomendable evaluar las necesidades específicas del negocio y realizar un análisis de costo-beneficio antes de invertir en tecnología. También el capacitar al personal en el uso de las nuevas tecnologías, buscar alianzas con proveedores de tecnología que puedan ofrecer soluciones personalizadas y adaptables a las necesidades del negocio, y participar en ferias y eventos especializados para conocer las últimas tendencias en tecnología para el food service.

