**La transformación del concepto de comida a domicilio en la era digital**

*Por David Kato, Director General de SinDelantal*

Hace 20 años era impensable que el uso de la computadora y un teléfono celular sería indispensable para nuestra vida diaria. ¿Ordenar un taxi a través de una app? ¿Comprar los boletos del cine sin pasar por la taquilla? ¿Comprar una televisión en una página de internet y que me llegue a la comodidad de mi puerta? ¿Qué sigue, pedir comida en una app? Pues sí.

La complejidad que supone el uso de muchas apps es también una fuente de frustración para muchos, quienes apenas se han incorporado al mundo digital, pero les resulta indispensable adoptar estas nuevas prácticas para no quedar excluidos de las bondades del mundo digital.

Sin embargo, hoy somos usuarios ultraconectados, es decir, contamos por lo menos con dos dispositivos electrónicos, disfrutamos de estar conectados a cualquier hora y desde cualquier lugar, y tenemos la capacidad de ser multipantalla, estar viendo algún servicio de streaming al mismo tiempo que revisamos nuestras redes sociales desde nuestro smartphone.

**Nuevas reglas**

Por si no nos habíamos percatado, vivimos en un mundo lleno de tecnología. A cualquier lugar que vayamos está presente: transportes, puentes peatonales, semáforos, bancos e incluso servicios como el agua, energía eléctrica, teléfono, drenajes, todo es producto de la ingeniería, arquitectura y administración que los avances tecnológicos hacen posible. Más allá de preocuparnos por lo que la tecnología está haciendo por nosotros, sería un buen momento para saber cómo podemos utilizarla a fin de sacarle provecho.

En México diversos factores como la incipiente adopción de internet y la escasa bancarización de la población son los grandes retos para las empresas que desean digitalizar sus productos y servicios. Sólo los más vanguardistas y aventurados comprenden que existen nuevas reglas de cómo conducir negocios.

Con más internautas y más aparatos electrónicos conectándose 24/7 a las plataformas digitales, se obliga a las empresas a mudarse al mundo en línea y entender la nueva dinámica de negocios. La ausencia de aparadores, la supresión de intermediarios, bodegas, inventarios, personal y la sustitución de personas por procesos automatizados, brindan una gran oportunidad para el crecimiento de las empresas.

**La comida y la tecnología**

Uno de los sectores que se han beneficiado de la implementación de la tecnología y la movilidad es el restaurantero. Todo el mundo se beneficia con la posibilidad de pedir comida con tan sólo tocar un par de botones y recibirla hasta la puerta de la casa o lugar de trabajo. Los usuarios tienen una amplia variedad de opciones, desde restaurantes locales, grandes cadenas hasta cocina gourmet —todo en un clic—. Por su lado, los restaurantes tienen la posibilidad de incrementar su base de clientes y demanda al otorgar a los usuarios la posibilidad de ordenar comida de manera online, lo cual se ha convertido en un canal más de venta para ellos.

Las empresas que ofrecen plataformas online tienen el reto de seguir innovando y conectando negocios restauranteros y comensales de manera digital. Para esto es indispensable conocer los diversos tipos de usuarios y su comportamiento, abrir nuevos canales de ventas que al mismo tiempo que se adecúa a sus dispositivos. Entender que el negocio no sólo ha cambiado sino que ha evolucionado hacia la practicidad e inmediatez, adaptándose a las necesidades de los usuarios, es el principal reto de los empresarios.

¿Imaginar que en 5 años el 90% de las compras personales se realizarán en línea? Es hora de comenzar a creerlo.