

INFORME CUALITATIVO

---

# Estudio Exploratorio Harina de Maíz



*Alimentos Polar*

 PVKS

06/07/22

# OBJETIVOS



## OBJETIVO GENERAL

Conocer los hábitos de compra y consumo de la categoría HPM.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **RELACIÓN CON LA CATEGORÍA HPM:** Vinculación emocional y funcional, atributos, ventajas y desventajas, necesidades satisfechas e insatisfechas con la categoría, historial de uso.
- **HÁBITOS DE CONSUMO:** Frecuencia y ocasiones de consumo, integrantes del hogar consumidores de la categoría, preparaciones de HPM, ventajas y desventajas de la HPM, sustitutos y necesidades insatisfechas del mercado de la HPM.
- **HÁBITOS DE COMPRA:** Drivers de compra, lugares de compra, frecuencia (misión de compra), cantidad y variedad (tamaño, formato, sabores/tipos) de compra, arquitectura de marcas (conocimiento, atributos, preferencia, historial de marcas, lealtad).
- **OPORTUNIDADES DE INNOVACIÓN DE LA CATEGORÍA.**

# TARGET Y MUESTRA



- 6 MINI GRUPOS segmento chileno online vía plataforma ZOOM
- 3 FOCUS GROUPS segmento venezolano online vía plataforma ZOOM

- Chilenos de nacimiento, residentes en cada ciudad: Santiago Concepción y Coquimbo/La Serena.
- Venezolanos con más de 2 años viviendo en Chile, residentes en cada ciudad: Santiago Concepción y Coquimbo/La Serena.
- De edades entre 25 y 45 años.
- GSE C3
- Responsables de la compra del hogar.
- Compradores de la categoría HPM al menos 1 vez al mes.

	Santiago	Concepción	Coquimbo/ La Serena
Venezolanos entre 30 y 40 años	1	1	1
Chilenos entre 25 y 35 años	1	1	1
Chilenos entre 36 y 45 años	1	1	1

# ÍNDICE



*El informe tiene la siguiente estructura:*

- I. Imaginario de la Harina de Maíz
- II. Momentos y Hábitos de Consumo
- III. Segmentando el Mercado de la Harina de Maíz
- IV. Aprendizajes y Oportunidades

A close-up photograph of a woven basket filled with yellow corn kernels. A wooden bowl, also filled with yellow cornmeal, is placed inside the basket. A circular white overlay with a slight shadow is centered over the image, containing the text "Principales Resultados" in a black, sans-serif font.

# Principales Resultados



# I. Imaginario de la Harina de Maíz

# Significados asociados a la Harina de Maíz

**SALUDABLE**

**VENEZUELA**

Versátil

Empanadas

**AREPA**

Reuniones

Familia

Tradición

Sabores

Bollitos

Desayuno

Hallaca

**RAÍCES**

**MAMÁ**

Harina Pan

**GASTRONOMÍA**

ECONÓMICO

COLOMBIA

México

**SIN GLUTEN**

Chilezuela

# LEARNING

**Conexión directamente relacionada con Venezuela y sus arepas**, tanto para venezolanos como chilenos.

La **marca Harina Pan** es mencionada espontáneamente desde el principio de los grupos por parte de los venezolanos. Lllaman así a la harina de maíz, como un genérico, ya que es parte de su vida y esto también genera conexiones y significados relevantes.

Sin embargo, **se perciben diferentes imaginarios emocionales y funcionales entre chilenos y venezolanos.**





# Chilenos

- Conexión e imaginario completamente **funcional**.
- Si bien lo asocian directamente con **Venezuela** y sus arepas, también recuerdan países como **Colombia y México**.
- Su relación con la harina de maíz surge desde la **curiosidad** (nuevas experiencias), por tener un **amigo venezolano** o por la importancia que le están dando a la **alimentación saludable** (o sin gluten).
- A semejanza de las **arepas** a las **sopaipillas** chilenas, tanto por la preparación como por el significado.
- La harina de maíz es de uso más bien **ocasional** o para preparaciones más **recreativas**.

# Venezolanos

- Imaginario completamente **emocional**, relacionado con **recuerdos y sentimientos** que los conectan con sus **tradiciones**, las reuniones familiares y sus desayunos con arepa.
- Pensar en **arepas**, empanadas, bollitos y hallacas los transporta al **núcleo familiar**, principalmente a la madre, ya que muchos no la tienen cerca.
- La **harina de maíz**, pero principalmente la preparación de las arepas, es parte de los venezolanos. **No se concibe un día sin ellas**.
- Todo esto es parte de su **cultura**, sus campos y sus raíces.



*“Yo pienso que antes no conocíamos mucho que eran las arepas ni la harina de maíz no todos teníamos la noción, pero nos hemos ido culturizando en el arte culinario de los venezolanos , yo creo que ahí hemos aprendido a utilizarla más”*(Chileno, Concepción 36 – 45 años).

*“Nació más por la curiosidad, y también creo que es más la receta de extranjeros y está más incorporado por eso”*(Chileno, Concepción 36 – 45 años).

*“Es tradición, porque es una costumbre, la harina de maíz siempre está presente en el plato venezolano”*(Venezolano, Santiago 30 – 40 años).

**Independiente de estas  
diferencias en las significaciones,  
vemos similitudes en la  
valoración de sus atributos.**

---

# ¿Qué es lo bueno de la harina de Maíz?: Fortalezas

- Tanto en venezolanos como chilenos, se genera una **comparación constante entre la harina de maíz y la harina de trigo.**
- Se señala que la harina de maíz es **versátil y practica**, puede estar presente en múltiples preparaciones → se señala como una **harina multiusos.**
- Se tiene la percepción de que es **más rendidora** en comparación con la harina de trigo → Se necesitan menos ingredientes para preparar una arepa que un pan.
- Incluso se señala que las preparaciones con esta harina son **más rápida de cocinar** que las con harina de trigo.
- Se señala que es **más sana** que la harina de trigo, porque viene del maíz → *“La arepa es más sana que el pan”*.
- Junto con lo anterior, los chilenos señalan que **es una alternativa al trigo y al gluten** → Es una **harina libre de gluten.**
- Sin embargo, de igual forma se señala que es un carbohidrato y puede ser dañino para la salud si se consume en grandes cantidades.

# Importante relación con alimentación saludable

- Gracias a la creciente tendencia de vida **“healthy”** y su vínculo con la alimentación saludable, actualmente la **harina de maíz goza de buena salud** en nuestro país.
- Tanto chilenos como venezolanos la identifican como una **harina más saludable** en comparación a la de trigo. De hecho, en el caso de los chilenos, algunos reconocen que están consumiendo más harinas de maíz, avena, garbanzos, almendra, coco o arroz.
- El hecho de que sea **“sin gluten” juega a favor** de la harina de maíz, principalmente para incluirla en dietas de personas celiacas y así poder reemplazar un elemento “vital” para los chilenos: el pan.
- Se percibe a la harina de maíz como un elemento con **mayor valor nutricional**.



# ¿Qué es lo malo de la harina de maíz?:

## Debilidades

- Percepción de “**comer sano es más caro**”: diferencia de precio en comparación con la harina de trigo por el hecho de ser libre de gluten. Sin embargo, saben que esta característica no es exclusiva de la harina de maíz.
- La percepción de precio elevado se debe también a que es un **producto importado** y es aquí donde los entrevistados identifican una oportunidad para los supermercados: lanzar sus marcas propias a precios más bajos.
- Si se genera una **costumbre de consumo, puede aburrir**, por eso hay que estar buscando **preparaciones innovadoras** constantemente.
- Los chilenos señalan que la harina de maíz es **difícil de manipular**, debe ser tratada de manera diferente respecto a la de trigo, de lo contrario se pega a la mesa. De igual forma, reconocen que esto se debe a la **ausencia de gluten** en esta harina → Sin embargo a pesar de tener ese conocimiento, **genera confusión la consistencia de la masa al prepararla**, al ser un ingrediente nuevo y de uso poco común para los chilenos.
- **Los venezolanos reconocen estos elementos, pero no los valoran negativamente**, la consideran “perfecta”, pero aún así señalan que hay marcas “malísimas”.



*“(harina de maíz) No es para conseguir texturas suaves”*

(Chilenos,  
Coquimbo/La Serena  
36 – 46 años).

*“Se me ha hecho difícil manipularla (...) No es tan sencillo manejar la harina de maíz a diferencia de la de trigo, que seguramente como tiene gluten genera otra consistencia igual en la mezcla”* (Chilenos,  
Concepción 25 – 35 años).

**El imaginario nos lleva hacia  
una relevante conexión con  
las preparaciones**

---



# LEARNING

## Perciben que las preparaciones con harina de maíz son versátiles, prácticas y sanas.

Están completamente familiarizados con sus preparaciones tradicionales, es parte esencial de su dieta. De hecho, las arepas las consumen diariamente tal como en Chile se consume el pan.

En esta lista podemos encontrar desde platos salados con diferentes proteínas, verduras y queso, hasta postres/dulces.

Los **VENEZOLANOS** tienen una amplia variedad de preparaciones con harina de maíz.





1. Arepas
2. Empanadas
3. Bollitos
4. Hallacas
5. Cachapa
6. Panquecas
7. Mandoca
8. Orejita
9. Funche
10. Majarete
11. Bolitas de Queso
12. Para empanizar



- Las arepas y empanadas están en primer lugar, ya que desde la infancia acostumbran a consumir estos productos.
- La arepa funciona como plato principal o acompañamiento y más popular para los venezolanos, la cual puede ser salada o dulce.
- El resto de preparaciones son más específicas, según momento del día o festividades.
- No se observan diferencias por ciudad.



*“Son parte de nuestro día a día, no comienza el día sin una arepita o una tarde de domingo sin empanadas”*  
(Venezolanos, Santiago, 30 – 40 años).

*“Pan para ustedes, arepa para nosotros”*  
(Venezolanos, Coquimbo/La Serena, 30 – 40 años).

## LEARNING

Los chilenos se conectan con este ingrediente y con las arepas, desde la exploración como un gusto adquirido.

De alguna manera, los chilenos están tratando de innovar en la cocina y aprendiendo preparaciones novedosas. Un grupo de invitados comienza la exploración de recetas ante los problemas con el gluten de algún integrante de la familia.

Los **CHILENOS** conocen preparaciones mucho más acotadas desde la exploración gastronómica en la cultura venezolana, colombiana y mexicana.

Muchos de ellos han aprendido mediante conocidos venezolanos/colombianos y complementan con tutoriales de YouTube o recetas por internet.





1. Arepas
2. Tortillas
3. Queque
4. Masa para pizza
5. Panqueques
6. Mix con otras harinas (de trigo y avena).



- Están mucho más **familiarizados con las arepas**, ya sea porque las conocieron en algún momento de su vida, por cierta curiosidad culinaria o por nuevas necesidades de alimentación.
- Las consideran **sencillas de preparar**, que se puede combinar con todo y que en algunas ocasiones puede reemplazar al pan.
- A diferencia de los venezolanos, **los chilenos no conciben las arepas dulces**, lo cual genera una barrera para sumarlas a la hora del desayuno o de la “once”.
- El resto de preparaciones que mencionan, las conocen, pero no las hacen en sus casas.
- No se observan diferencias por ciudad.



*“La arepa es más  
llenadora y más sana  
que el pan”* (Chilenos,  
Santiago 36 – 45  
años).

*“Las arepas son para  
cuando queremos  
comer algo diferente  
son muy versátiles”*  
(Chilenos, Santiago 25  
– 35 años).





## **II. Momentos y Hábitos de Consumo**

Los momentos y hábitos de consumo de la harina de maíz dependen del conocimiento y relación que se tiene con las preparaciones



# Por lo tanto, existen diferencias entre chilenos y venezolanos

## FRECUENCIA DE USO

Para los **venezolanos**, la harina de maíz siempre está presente en sus preparaciones, mientras que la harina de trigo se utiliza en preparaciones más específicas.

**Todo lo contrario ocurre con los chilenos.**

## CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO

Los **venezolanos** conocen muy bien la harina de maíz, sus diferentes colores y preparaciones para cada uno de ellos (por ejemplo, blanca para la arepa, amarilla para la hallaca). Elegir una u otra es cuestión de gustos.

**En su mayoría los chilenos desconocen esta diferencia y/o el uso que se le da a cada tipo de harina.**

## LUGAR DE CONSUMO

Los **venezolanos** prefieren preparar estos platos en casa, ya que cuando salen a comer prefieren otro tipo de preparaciones para probar algo nuevo.

**Los chilenos sí comen afuera comida venezolana, principalmente arepas.**



*“Cuesta porque uno está acostumbrado a la harina de trigo”*  
(Chilenos, Santiago 25 – 35 años).

*“La harina pan siempre está presente en las recetas”* (Venezolano, Coquimbo/La Serena 30 - 40 años).

# Momentos de Consumo

## VENEZUELA

### DESAYUNO

- Los venezolanos asocian directamente la harina de maíz con sus **desayunos familiares**.
- Están muy acostumbrados a consumir preparaciones con este tipo de harina desde que comienza el día, pero las **arepas son las reinas del desayuno**. Es el símil del pan para los chilenos.
- Dicen que **un desayuno sin arepas no es desayuno**.
- Para este horario mencionan aisladamente también los **bollitos, empanadas y mandocas**.

### ALMUERZO/CENA

- Si bien las arepas rellenas y fritas aparecen como una opción en este horario, hay otras preparaciones que podrían tomar más protagonismo para los venezolanos: **empanadas y bollitos**.
- Son preparaciones **contundentes** por ser rellenas, pero también sirven como acompañamiento. Por ejemplo, los bollitos pueden acompañar una buena sopa.
- Algunos declaran que si la hora de almuerzo los pilla en la calle, intentan encontrar un **local venezolano** para comer sus platos.

### FECHAS ESPECIALES

- Hay quienes prefieren preparar las **empanadas** para un almuerzo especial familiar de **fin de semana porque requieren más tiempo de elaboración**.
- Pero hay otro tipo de preparaciones que van muy bien en **fiestas de fin de año**, principalmente en **Navidad**. Es el caso de **bollitos y hallacas**, incluso, esta última se prepara con mucho tiempo de anticipación y es parte de las **tradición prepararlas en familia para esta celebración**.

# Momentos de Consumo

## CHILE

### DESAYUNO

- Los desayunos chilenos son **apresurados**, no hay tiempo para preparar muchas cosas, por eso el pan es el mejor compañero, sin embargo, algunos mencionan a las **arepas** como una buena opción de **reemplazo más sana para el pan**.
- Quienes las consumen en este horario, prefieren dejarlas preparadas en **día anterior**.
- No se identifica espacio para la innovación, pero sí podría ser una buena oportunidad de **comenzar el día con algo diferente**.

### ALMUERZO/ ONCE

- Si bien, los chilenos tienen más identificadas a las **arepas** como preparación, también perciben en las **tortillas, panqueques o bases para pizzas** buenas opciones a la hora de almuerzo o de la once.
- La hora de **“once”** se define como un momento para **“chancear”** y es acá donde se permiten **innovar** más y buscar opciones novedosas para la familia.
- Mientras un almuerzo debe ser contundente, la once puede ser más entretenida.

### PARA LAS VISITAS

- Siempre pensando en las **arepas**, algunos chilenos las consideran como una **preparación novedosa y diferente** que podría ser útil para ocasiones especiales, como **recibir amigos o visitas en casa**.
- Sin embargo, se corre el **riesgo** de que no sea del gusto de todos o de tener un amigo venezolano que critique la preparación.
- Aparecen aisladamente los **tequeños** como una opción para **“picotear”**, estos se compran listos.



*“Para comer algo diferente con amigos”* (Chileno, Santiago 36 – 45 años).

*“Para reemplazar el pan hago arepas”* (Chileno, Coquimbo/La Serena 25 – 35 años)

*“Venezolano que se respeta come arepa todo el día”* (Venezolano, Concepción 30 – 40 años)

**¿Cómo son las principales preparaciones y en qué momento se consumen?**

---



# Arepas

## Chilenos:

- Siempre preparan la masa de la misma forma, según la receta del envase o según las instrucciones de un amigo.
- Se puede rellenar con palta, guacamole, carne, mantequilla, huevo, pollo, queso, jamón. **Generalmente saladas, no dulces.**
- Mayoritariamente es para el consumo a la hora de la once, aisladamente en el desayunos.

## Venezolanos:

- La masa se prepara con la harina de maíz, agua y sal, pero se puede innovar con beterraga o zanahoria.
- Se pueden preparar al sartén, fritas o asada. Algunos usan la arepera (electrodoméstico Oster)
- Debe ser siempre redonda.
- Consumo diario y a cualquier hora del día, ya sea en desayunos, almuerzos, once o cena.
- Los rellenos varían según el horario y los gustos de cada persona, ya que pueden ser saladas o dulces. Pero siempre con queso.



# Empanadas

## Chilenos:

- Saben que la masa de las empanadas venezolanas se prepara de forma similar a la de las arepas, pero que la preparación completa es más complicada.
- No están tan familiarizados con ellas porque prefieren las empanadas tradicionales chilenas.
- En casos aislados, quienes las conocen, es porque han visto recetas en YouTube o por un amigo venezolano.

## Venezolanos:

- Se pueden comer en cualquier momento del día, pero las prefieren en almuerzo o durante los fines de semana, por su preparación más compleja.
- Son complicadas de elaborar. Deben ser fritas y eso las transforma en “poco saludables”.
- Por lo anterior, son consideradas como comida callejera y chatarra.



# Bollitos

## Chilenos:

- En casos aislados, los mencionan sin saber muy bien qué son ni cómo se preparan.
- Quienes los mencionan, los conocen gracias a cercanos venezolanos.
- No los han preparado, por lo tanto, no están dentro de su consumo.

## Venezolanos:

- Los definen como similares a un tamal, pero sin estar envuelto. Lo acompañan con salsas de carne o verduras.
- Existe también el bollito pelón que se rellena con carne.
- Dependiendo de su preparación e ingredientes, se puede consumir en cualquier momento del día, siendo el almuerzo y la cena los preferidos.



# Hallacas

## Chilenos:

- Muy pocos las conocen y las describen como “parecidos a los burritos” y que la masa se prepara con harina de maíz.
- Quienes tienen cercanos venezolanos, saben que es una preparación para Navidad y que requiere de esfuerzo y tiempo.

## Venezolanos:

- Es una preparación muy tradicional de Venezuela que se consume preferentemente en Navidad.
- Es una masa rellena de algún guiso, el cual puede ser de carne o de cualquier proteína animal, y se envuelve con hoja de plátano.



# Otro tipo de Preparaciones: **Venezolanos**

Aparecen otras preparaciones menos mencionadas y de menor frecuencia de consumo:

- **Mandoca:** Es una masa con forma similar a una oreja, con plátano y queso, se mezcla y se deja reposar. Se come con queso o huevo y se acompaña con café con leche. Ideal para desayunos y meriendas.
- **Cachapa:** Es una preparación más elaborada, pero mencionan que existe una harina especial para hacer cachapas o comprarlas ya preparadas para no trabajar tanto. Su principal ingrediente es el maíz tierno.
- **Funche:** Harina cocinada en olla, similar a la polenta. Se puede aliñar a gusto.
- **Majarete:** es un postre dulce que lleva harina de maíz, coco, muy similar a un flan. La tradición es comerlo en semana santa.
- **Bolitas de queso:** Harina de maíz con queso. Se prepara frito.
- También utilizan la harina de maíz para empanizar.

# Otro tipo de Preparaciones: **Chilenos**

Aparecen una búsqueda de otras preparaciones a raíz de la exploración/ curiosidad por disfrutar de algo distinto, especialmente entre quienes tienen contraindicado el gluten.

- **Masa de Pizza**, identificándola como una arepa gigante, fácil de hacer.
- **Tortillas**, similar a la preparación de la arepa, pero más delgadas.
- **Tamales**, similares a las humitas chilenas.
- **Panqueques**, los consumen al horario de la once con rellenos dulces o salados.
- **Queque** tradicional cambiando la harina de trigo por la de maíz en diferentes proporciones.
- Para **empanizar** o apanar, por ejemplo, pollo.
- En general, la utilizan **mezclada con otras harinas**, principalmente harina de trigo y harina de avena para lograr la elasticidad que carece el maíz.



*“Ocupo la harina para muchas cosas en realidad”*  
(Chilenos, Coquimbo/La Serena 25 – 35 años).

*“Hago pollo apanado, ya no es apanado es amaizado (...) El pollito crispy y con la harina de maíz mezclada con avena en hojuelas queda bien crocante y queda rico “*  
(Chilenos, Coquimbo/La Serena 25 – 35 años).

*“Un desayuno sin arepa no es desayuno (...) es el primero en la lista”*  
(Venezolano, Santiago 30 – 40 años).

*“Para navidad debe haber una hallaca”* (Venezolano, Concepción 30 – 40 años).

## Proporción de consumo de harina de maíz v/s harina de trigo en CHILENOS



- Declaran que podría ser 20%/80% o 30%/70%
- En pocos casos, se identificó como 50%/50%
  - Quienes llegan a esta proporción, declaran que ha sido un ensayo constante de "prueba y error".
  - Comúnmente son las personas que tienen algún tema con el gluten.

- Fácilmente llega a un 80%/20%
- En algunos casos, sólo consumen harina de maíz.



## Proporción de consumo de harina de maíz v/s harina de trigo en VENEZOLANOS



# Venezolanos más conectados y familiarizados con tipos y atributos de la harina de maíz

- Independiente de su ciudad de residencia en Chile, conocen mucho más sus atributos, colores, sabores y consistencias. Para ellos, la harina de maíz **“sirve para todo”**.
- **Es conocimiento que traen desde sus raíces y tradiciones gastronómicas.**
- Identifican muy bien para qué sirven la harina blanca y la amarilla, y que sus sabores son diferentes. Por ejemplo, las hallacas quedarían mejor con harina amarilla. Pero también reconocen que es una cuestión de gustos.
- Desde la *expertise* venezolana, saben que la marca es relevante porque un producto de buena calidad conlleva buen sabor y consistencia. Notan de inmediato cuando una harina es de mala calidad.
- Sienten que en Chile aún falta variedad de harina de maíz, pero reconocen que ha mejorada bastante en los últimos años.



# Chilenos, poco a poco, conociendo y acercándose a este producto

- En general, los **chilenos** independiente de la ciudad, han conocido la harina de maíz y sus preparaciones, principalmente las arepas, gracias a amigos o cercanos venezolanos (o por internet).
- Por curiosidad, especialmente los más jóvenes, están dispuestos a **probar sabores nuevos e innovar en sus comidas**. Y otros por salud.
- Su interés por cocinar con harina de maíz va creciendo, de tal manera que están buscando recetas en internet para poder aprender.
- Solo aisladamente, saben de la existencia de harina blanca y amarilla, pero no distinguen diferencias entre ellas y creen que tienen el mismo sabor y que servirían para lo mismo.
  - Algunos hipotetizan que tiene que ver con el nivel de refinamiento de la harina, por lo que la amarilla sería el símil de la integral.
- Actualmente, no es un producto esencial y su compra es de un kilo mensual. Incluso, un paquete de un kilo puede durar hasta 2 meses.



# Criterios para elegir harina de maíz

## MARCA

- Para los **venezolanos**, es uno de los criterios más relevantes. Identifican a Harina Pan como la marca más conocida, considerada y consumida, debido a su buena calidad.
- Harina Pan, para ellos, es un genérico de la categoría y que los ha acompañado durante toda su vida.
- Los **chilenos**, por su parte, también identifican a Harina Pan, pero están más dispuestos a comprar otras marcas, como las de supermercados, ya que no distinguen diferencias.


## PRECIO

- Los **venezolanos**, a pesar de comprar con mayor frecuencia y en mayor cantidad, están dispuestos a pagar más por la harina de maíz (**hasta \$2.200 por el kilo de Harina Pan**). Sin embargo, van buscando promociones y ofertas que han encontrado en algunos minimarkets.
- Por su parte, los **chilenos** saben **que el valor gira alrededor de los \$2.000, pero algunos han llegado a pagar hasta \$3.000**. Sienten que es un producto que ha subido de precio y que en lugares como La Vega se puede encontrar más barato.

## DISPONIBILIDAD

- En el caso de los **venezolanos**, la disponibilidad suele ser relevante porque **su compra es quincenal o de compras de grandes cantidades para tener por mucho tiempo**. Actualmente, saben muy bien dónde encontrarla.

Para los chilenos, es más importante el precio que la marca y no mencionan aspectos de disponibilidad.

A hand is shown on the left side of the image, pointing towards a large, stylized quotation mark graphic. The hand is positioned as if it is about to write or has just finished writing. The background is white with a red circular graphic element that frames the text.

*Si comparamos un kilo de harina de maíz con un kilo de harina de trigo, es mucho más elevado el valor, por eso para el fin de semana hacer unas arepas, no es para consumirla diariamente”*  
(Chilenos, Concepción 25 – 35 años).

*“Si se diferencia mucho una marca de la otra, en la consistencia de la arepa, te puede quedar un poco más dura, un poco más aguada, el sabor. Tu puedes probar una arepa de una harina y de otra y puedes sentir como la diferencia”*  
(Venezolanos, Santiago 30 – 40 años).

*“Es tema de gustos, un tema de que la señora o señor de la casa y diga vale me quedo con harina pan y venga la esposa y dice yo me quedo con harina juana porque es más suave, y ahí empiezan los debates (...) es una prueba y error”*  
(Venezolanos, Santiago 30 – 40 años)



### **III. Segmentando el Mercado de la Harina de Maíz**

# Marca “**HARINA PAN**” como la más reconocida



*“Se supo meter en la alacena de los venezolanos”*

(Venezolano, Santiago 30 – 40 años).

- Tanto chilenos como venezolanos conocen la marca “Harina Pan” y la mencionan como su **TOM** → **Harina Pan = Harina de Maíz**.
- Para los venezolanos es la marca más importante, utilizada por sus familias y los transporta a los recuerdos.
- Marca más tradicional y utilizada en Venezuela, goza de excelente calidad y con un precio más elevado que vale la pena pagar.
- **Para los venezolanos, es la marca que más recomiendan a personas que quieren probar el harina de maíz. Y los chilenos la recibieron como recomendación de sus cercanos venezolanos/colombianos.**
- Si bien, los chilenos también la reconocen como la marca ícono del producto, la segmentación de la categoría no esta constituida en la mente de los invitados, por lo cual es una muy buen momento para la marca y construir su imagen.

# TOM Marcas Harina de Maíz

Diferencias según origen

## VENEZUELA

- Harina Pan
- Doña Arepa
- La Criolla
- Harina Juana
- Líder
- Nieves
- Selecta
- Unimarc
- Doña Emilia
- Gran Arepa

## CHILE

- Harina Pan
- Doña Arepa
- Líder
- Selecta
- Maizena
- Otras de supermercado:  
**Unimarc, Jumbo y Tottus**
- **La Criolla y Nieve** sólo son mencionadas una vez

# Los VENEZOLANOS segmentan el mercado de la siguiente manera

## LAS VENEZOLANAS

- **Harina Pan**
- **Harina Juana**

## LAS COLOMBIANAS

- **Doña Arepa**
- **Nieves**
- **La Criolla**

## LAS CHILENAS

- **Selecta**
- **Líder**
- **Unimarc**

## DESCONOCIDAS

- **Doña Emilia**
- **Gran Arepa**

- La principal diferenciación es por procedencia. A pesar de eso, todas gozan de excelente relación precio/calidad.
- Es fácil encontrarlas en cualquier almacén, feria, mercado al llegar a Chile.
- Se señala que la Harina Juana junto con Harina Pan son marcas tradicionales, las que más se usa en Venezuela y una de las que recomendarían probar.
- Por otro lado, Nieves y La Criolla son más económicas que la Harina Pan, ambas son de alta calidad y compiten con la marca Pan.
- A su vez, personas de Santiago señalaban que preferían la marca Nieves, porque tiene mayor suavidad en comparación con la Harina Pan.

- Marcas que vieron la oportunidad ante la fuerte llegada de extranjeros al país.
- Son marcas que quedan rezagadas/ de emergencia para los venezolanos, por ser consideradas menos especialistas.

- No logran identificar la procedencia como con las otras marcas, desconocen sus características.



**Por otra parte los chilenos no son capaces de segmentar el mercado, solo conocen escasamente las marcas que mencionan.**

---

# Principales características de las marcas mencionadas por CHILENOS

- **Harina Pan:** es la primera que se les viene a la mente. La consideran de buena calidad y por eso un con un precio más elevado.
  - Quienes la han utilizado, declaran que tiene mejor consistencia y textura que el resto de harinas.
  - Saben que es importada, incluso algunos la asocian a Colombia.
- **Doña Arepa:** Es la segunda de relevancia después de Harina Pan y cada vez está entrando más al mercado y haciéndose más conocida.
  - Se percibe como un poco más barata que Harina Pan y como una marca que genera confianza.
- **Selecta:** Marca chilena, menos conocida como harina de maíz, pero genera confianza en los chilenos → apela a la tradición pues es la TOM en harina de trigo.
- **Líder:** Por ser marca propia, se identifica por ser más barata. Implica ahorro → Bueno, bonito y barato.

\*Marcas propias como Unimarc, Jumbo, Tottus; y La Criolla, Nieve no generan mayor identificación ni conocimiento para poder describirlas.

# Sugerencias de innovación para el producto harina de maíz según los participantes

---


# Quienes más conectan con las innovaciones y posibilidad de probar son los **jóvenes chilenos**

- Son quienes más están buscando información y recetas vía Internet → Quieren saber qué se puede hacer con la harina de maíz.
- Algunos se independizan y comienzan a probar diferentes recetas, ya sea para ellos o reuniones con amigos.
- Les llama la atención porque esto los conecta con otras culturas.
- Creen que la harina de maíz tomaría más protagonismo si se conocieran más productos, ya sea listos o por preparar. O si se comunicara que es más saludable que la de trigo.
- Apuestan por una cocina más recreativa y entretenida, preparaciones festivas, que sirva para compartir con amigos y no sólo un consumo diario.
- Proponen mayor publicidad sobre el producto, ya que aseguran que el chileno no lo conoce tanto, ya sea de su valor nutricional o de lo que se puede preparar con la harina de maíz.
- Incluso, algunos declaran que no sería para nada extraño ver publicidad de una harina de maíz, considerando la cantidad de extranjeros que viven en Chile.

# Oportunidad de conectar con los chilenos mediante comunicación e innovaciones

- Las propuestas desde los mismos participantes chilenos es **desmarcarse de las arepas**, lanzando al mercado **harina de maíz dulce** (no saben si realmente este producto ya existe) para preparaciones de **repostería**, tales como premezclas de panqueques, waffles, brownies, entre otros.
- Dentro de lo anterior, también proponen **harinas saborizadas**.
- **Productos preparados**, listos para cocinar y consumir, tales como arepas congeladas, masas para tequeños, masas para pizzas.
- Incorporar **recetas** en los envases o regalar recetarios.
- Publicar recetas en las **redes sociales** e incorporar a **influenciadores o chefs** para que enseñen preparaciones con Harina de Maíz.

Los venezolanos no comprarían arepas congeladas

A hand is shown on the left side of the image, pointing towards two large, stylized quotation marks. A red line starts from a red circle at the top and curves around the text blocks.

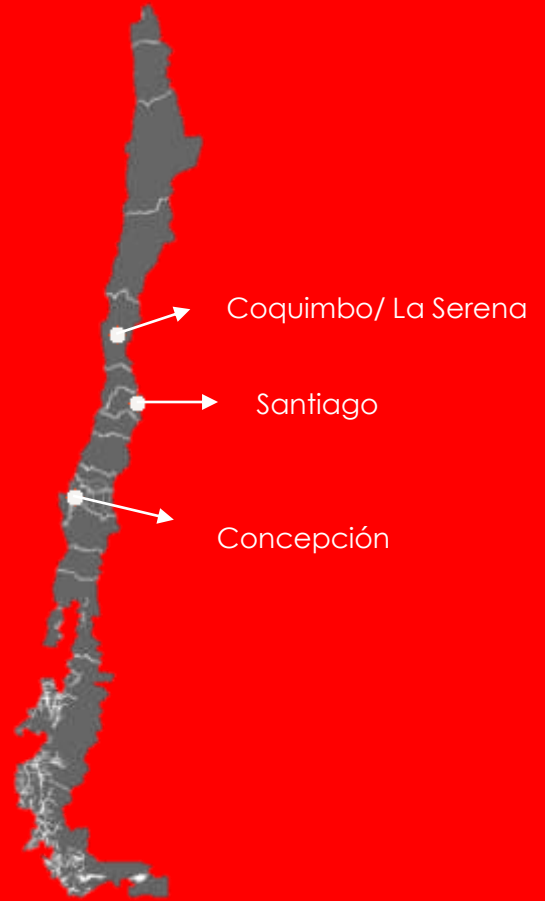
*“No sé en qué otra preparación se podría utilizar, pero como dicen sería lo mejor poner recetarios atrás, que vayan en el envase no sé, que te propongan algo, porque uno no conoce... quienes saben más de preparaciones y quienes consumen a diario y saben con la preparación y todas esas cosas, pero en cambio uno que la prueba y prepara así como porque te gusto es como difícil saber en que otra preparación lo puedes ocupar” (Chilenos, Santiago 25 – 35 años).*

*“Me faltaría que se desmarque de la arepa la harina de maíz. Me acuerdo en los tarros de leche condensada tu le sacabas la etiqueta y atrás salía una receta de pie de limón cosas así, cosa que atrás en cada envase tenga una receta distinta, cosa que cuando esté leyendo las harinas de vuelta el envase y diga “ah, puedo hacer esto con está harina me la llevo” (Chilenos, La Serena/Coquimbo 36 – 45 años).*

*“ No está en el ideario chileno consumir otro tipo de harina, hay un tema publicitario que no es visible” (Chilenos, Santiago 25 – 35 años).*

**¿Cómo se ve el mercado de la harina de maíz en las diferentes ciudades de Chile?**

---



# Chilenos

- **No se ve una diferencia significativa entre las ciudades.**
- **Las marcas conocidas por los chilenos en general son: Harina Pan, Doña Arepa y Líder** (marca propia) → Son aquellas que se repiten entre las ciudades.
- La marca **Harina Pan es la primera que viene a la mente de los chilenos**, una cuestión que sucedió en las tres ciudades → Incluso personas hacían la asociación Harina de Maíz = Harina Pan.
- Los precios son los que principalmente varían. Pagan por un kilo de harina de maíz entre,
  - La Serena/Coquimbo: \$2.500 a \$3.300.
  - Santiago: \$1.800 a 3.000.
  - Concepción: \$2.200 a \$3.000.

# Venezolanos

- **Las marcas presentes en la ciudad de Santiago y La Serena/Coquimbo son muy similares** (Harina Pan, Harina Juana, Doña Arepa, La Criolla, Nieves, Líder). **En Concepción se ven menos marcas que en las otras ciudades.**
  - La gran diferencia es que en La Serena/Coquimbo se ven más marcas propias de supermercados (líder, Unimarc y La Selecta).
  - **En las tres ciudades se mencionan Harina Pan, Harina Juana y La Criolla.**
- Una de las principales diferencias entre las ciudades son los precios en la harina de maíz, **llegando a ser más cara en la ciudad de Santiago** → De igual forma se generan diferentes dinámicas de compra similares entre ciudades, por ejemplo, la compra por bultos/compra por mayor.
  - La Serena/Coquimbo entre \$1.300 a \$2.000
  - Santiago entre \$1.500 a \$2.200
  - Concepción entre \$1.500 a \$1.700





## **IV. Aprendizajes y Oportunidades**

**Chilenos:** vínculo funcional, pero curiosos, con apertura a la innovación y nuevos sabores.


**Venezolanos:** vínculo emocional y tradicional, con amplia gama de preparaciones diarias y otras especiales.

1



2

Ambos segmentos identifican a la Harina de Maíz como **más sana** que la harina de trigo. Vínculo con la categoría desde la **alimentación saludable y sin gluten**.



Aprovechar los espacios abiertos que existen hacia la **predisposición de aprender y probar sabores nuevos**, hacia la **necesidad de comer más sano** y a los **consumidores venezolanos que potencian su uso**. Hasta el momento, si bien **Harina PAN es altamente reconocida**, no existe una marca de harina de maíz que haya tomado estos espacios ni generado conexión emocional, ya sea desde la comunicación, educación o relación con los consumidores.



OPORTUNIDAD

**Creciente uso de la categoría por parte de los chilenos**, donde ninguna marca se ha hecho cargo de relacionarse con los consumidores.


1

Por otro lado, los venezolanos ya tienen un camino recorrido.



2

Existen **dudas sobre los usos** que se le puede dar a la Harina de Maíz, esto genera confusión y barreras al momento de acercarse a preparaciones diferentes, como lo dulce por ejemplo.



La marca tiene la gran oportunidad de utilizar medios digitales, tales como redes sociales, para **relacionarse con los consumidores y resolver las dudas que ellos tienen.**

Pero también el **packaging** es útil para este objetivo (mencionar que es sin gluten, la suavidad, preparaciones, etc.)

Dada la relación creciente de los chilenos, se puede **enseñar y proponer** qué se hace con la harina amarilla o la blanca, qué tipo de preparaciones dulces se pueden hacer, etc.



**OPORTUNIDAD**

Los **momentos de consumo** por parte de los chilenos son más **limitados** en comparación con los venezolanos. No se atreven a innovar al desayuno, o muchas veces buscan rapidez. Su apertura es mucho mayor a la **hora de once** debido a que se considera una hora de disfrute. Esta apertura se percibe más en los **consumidores jóvenes**.

1



2

La mayoría de las preparaciones venezolanas se consumen en cualquier momento del día y van mucho más allá de las arepas.



Ayudar a **desmarcarse de la arepa** y proponer y motivar otros momentos de consumo.

Mediante comunicación se puede **diversificar el consumo al desayuno e invitar a "chancear" a la hora de once.**

Hay un excelente **escenario de curiosidad** que permite a la marca incentivar y enseñar preparaciones de dulces con harina de maíz para la once.

Es acá también donde se puede innovar con preparaciones listas para consumir o fáciles de cocinar.



**OPORTUNIDAD**

Ambos segmentos están **abiertos a las innovaciones**, ya sea de harinas saborizadas como de productos preparados o precocidos. Sin embargo, los venezolanos rechazan las arepas congeladas.

1



2

La marca goza de muy buena salud respecto al conocimiento e identificación. Sin embargo, el resto de marcas se comienzan a posicionar en la mente de los consumidores.



Aprovechar que los chilenos asocian la harina de maíz con la Harina Pan y así internalizarse aún más en el **TOM de los consumidores.**

Esto se puede generar con mayor **comunicación/publicidad**, mostrando los beneficios alimenticios de este producto.

La relación directa con el consumidor se generaría **ofreciendo más recetas y conexiones con influenciadores del rubro.**

Utilizar **redes sociales y Youtube** podría generar mayor awareness y engagement con la marca.



**OPORTUNIDAD**

# ¡Muchas Gracias!



*Alimentos Polar*

 PVKS

06/07/22