

habría que localizar la prenda, verificar talla y color, reservar e identificar el paquete. Después se enviaría el aviso de recogida.

Ese mensaje debería responder:

¿Desde cuándo puedo pasar?

¿A qué sucursal debo ir?

¿En qué horario?

¿Qué necesito presentar?

¿Hasta cuándo conservarán mi pedido?

Si existe un retraso, conviene comunicarlo antes de que el comprador se traslade.

Una forma de evaluar este momento es revisar cuántos pedidos están realmente preparados, cuánto tiempo me tomó prepararlos y qué preguntas siguen llegando después.

2. Cuando entra a la tienda Ahora recorramos el establecimiento como si fuera nuestra primera visita.

¿Se identifica el punto de recogida?

¿El personal sabe orientar?

¿Quién puede localizar y entregar el pedido?

En una tienda pequeña, la solución puede comenzar con un punto identificado, pedidos ordenados y una persona responsable por turno. Lo esencial es que el recorrido tenga una respuesta clara. Conviene medir el tiempo desde que el cliente solicita su compra hasta que la recibe, también registrar cuántas veces debe explicar para qué vino.

3. Cuando aparece una duda El pedido está listo, pero el cliente descubre que eligió una talla equivocada.

¿Qué ocurre ahora?

La respuesta debe estar definida antes: si puede solicitar un cambio, bajo qué condiciones, quién lo atiende y qué sucede si la talla que

necesita no está disponible. También conviene aclarar si puede revisar o probarse el producto durante la recogida. La atención presencial puede formar parte de la propuesta, siempre que el negocio pueda cumplirla.

Una buena pregunta para el equipo es: ¿qué problemas podemos resolver aquí y cuáles requieren otro procedimiento?

Hacia dónde vamos con... Click & Collect: ¿qué gana tu cliente?

Antes de ampliar el servicio, podemos realizar una prueba con productos y volúmenes manejables.

Registrar puntualidad, espera, errores, pedidos no recogidos y tiempo de preparación ayudará a evaluar la operación.

Todo suma, especialmente tener una conversación con el consumidor:

¿Por qué elegiste recoger?

¿Qué fue incómodo?

¿Qué necesitarías para volver a utilizar esta opción?

¿El objetivo?

Descubrir qué ajustes hacen conveniente el Click & Collect para el cliente y sostenible para la tienda.

Merece revisarse como un recorrido completo: elegir, comprar, recibir información, trasladarse, encontrar el pedido y resolver dudas.

La próxima mejora puede aparecer al acompañar ese recorrido y observar dónde una promesa sencilla empieza a complicarse.

Porque tener el pedido en la tienda es solamente una parte del trabajo.

La otra es conseguir que recogerlo haya valido la pena.

Los superpoderes de las plantas: ¿nos ayudan contra las bacterias resistentes a los antibióticos?

Por grupo de investigadores del CIAD

Cuando los alimentos no se preparan o manipulan con buena higiene, pueden contaminarse con bacterias capaces de causar enfermedades. Los antibióticos son importantes para combatir estas infecciones; sin embargo, su uso inadecuado —por ejemplo, automedicarse, suspender el tratamiento antes de tiempo o tomarlos cuando no son necesarios— ha favorecido que algunas bacterias desarrollen resistencia y sean cada vez más difíciles de combatir. Por ello, la resistencia bacteriana se ha convertido en un problema de salud a nivel mundial.

Ante este desafío, la ciencia busca nuevas alternativas. ¿Podrían las plantas tener algunos de los “superpoderes” que necesitamos?

Las plantas no pueden escapar de las bacterias, hongos o insectos que las atacan. Para protegerse, producen sustancias naturales que funcionan como parte de sus propias defensas. Algunas de ellas tienen propiedades antioxidantes, antiinflamatorias y antibacterianas. Estas características también han despertado el interés de la ciencia, donde hay campos de investigación que estudian si dichas características pueden aprovecharse para desarrollar nuevas estrategias contra las enfermedades infecciosas.

En el norte de Sinaloa y sur de Sonora (México), crecen diversas plantas que, de acuerdo con el conocimiento tradicional, se han utilizado para preparar remedios caseros contra algunos problemas estomacales. Entre ellas se encuentran Croton alamosanus, conocida como vara blanca, y Celtis reticulata, llamada palo blanco o membrillo. Actualmente estas plantas son objeto de investigación científica para conocer si sus extractos pueden ayudar a frenar el crecimiento

de bacterias como Salmonella Typhi y Staphylococcus aureus, capaces de causar enfermedades. También se estudia si pueden reducir la formación de biopelículas, estructuras que permiten a las bacterias protegerse y volverse más difíciles de eliminar.

Explorar el potencial de estas plantas no significa sustituir los antibióticos ni automedicarse con remedios naturales. Se trata de estudiar, con métodos científicos, si sus compuestos naturales pueden convertirse en nuevas herramientas para enfrentar la resistencia bacteriana y complementar las estrategias actuales de prevención y tratamiento.

La naturaleza todavía guarda muchos secretos. La ciencia nos ayuda a descubrirlos, estudiarlos y determinar cuáles podrían convertirse, en el futuro, en nuevas alternativas para proteger nuestra salud.

***Autoras(es): Enish B. Bernal Balderas, estudiante de la Maestría en Ciencias del CIAD; Gloria Guadalupe Morales Figueroa, investigadora asociada de la Coordinación de Nutrición del CIAD; Jesús Fernando Ayala Zavala, investigador titular C del Departamento de Tecnología de Alimentos de Origen Vegetal del CIAD; Marco Antonio López Mata, profesor-investigador del Departamento de Ciencias de la Salud de la Universidad de Sonora, campus Cajeme, y Luis Quihui Cota, profesor-investigador de la Coordinación de Nutrición del CIAD.**

Integrantes de la Red Interinstitucional de Innovación e Investigación en Biomoléculas con Incidencia en Nutrición y Salud (Riiibins): Gloria Guadalupe Morales Figueroa, Marco Antonio López Mata y Luis Quihui Cota.