

PRÁCTICAS DE BUEN TRATO  
A LAS PERSONAS MAYORES  
EN LOS COMERCIOS

# Módulo II

## *Cambios en el cuerpo*

Profesional:  
Dr. Mario Ríos



*Seamos siempre  
amigables*



MENDOZA  
GOBIERNO

## Autoridades Provinciales

**Dr. RODOLFO ALEJANDRO SUAREZ**

Gobernador

**Dn. MARIO ABED**

Vicegobernador

**Farm. ANA MARÍA NADAL**

Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes

**Dn. ALEJANDRO VERÓN**

Subsecretaría de Desarrollo Social

**Lic. ALDO SEBASTIÁN SÁEZ**

Dirección de Atención Adultos Mayores

**Dr. VICTOR IBAÑEZ ROSAS**

Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia

**Dr. MARCELO D'AGOSTINO**

Subsecretario de Justicia

**Magister Lic. MÓNICA LUCERO**

Dirección Defensa del Consumidor

**Lic. Enrique Vaquié**

Ministerio de Economía y Energía

**Profesional:**

Dr. Mario Ríos



## Introducción

En este módulo hablaremos sobre los cambios en el cuerpo de las personas mayores y cómo afectan a su movilidad dentro de los comercios.

A medida que se envejece se van produciendo una serie de cambios que van limitando los movimientos de las personas. La pérdida de movilidad se relaciona con la disminución de la fuerza muscular, la pérdida de elasticidad en las articulaciones, la disminución de la agudeza visual o alteración del equilibrio. Estas situaciones se agravan en la mayoría de las ocasiones por la presencia de diferentes enfermedades (artrosis, osteoporosis, etc.) y pueden suponer un aumento en la probabilidad de caídas.; esto conlleva, en muchos casos, a la reducción de los lugares visitados.

Por este motivo es importante tener en cuenta que el piso irregular, las escaleras, la iluminación deficiente, como así también los obstáculos en pasillos, dificultan la movilidad para personas con baja visión, problemas de equilibrio y de aquellas que usan silla de ruedas y andadores.

## Recomendaciones

para mejorar la movilidad de las personas mayores en el establecimiento:

- Si la entrada no es a nivel del suelo, considerar la instalación de una rampa.
- Señalizar los desniveles.
- Dejar las puertas y lugares de paso con espacio amplio. Si es posible, que sea suficiente para el acceso de una silla de ruedas (90 cm como mínimo).
- Pisos antideslizantes y libres de obstáculos.
- No colocar alfombras. Si es imprescindible el uso de las mismas que estén bien fijadas al piso.
- Colocar los objetos a una altura adecuada o asegurar que el personal esté disponible para ayudar a las personas con dificultades para alcanzar esos productos.
- Poner una silla o banco para el descanso durante la espera.
- Disponer un banco o silla fuera de su negocio para el descanso y apoyo de paseantes.

## Disminución de la visión

Entre los sentidos más afectados por el envejecimiento están la vista y el oído, siendo la visión el que más puede repercutir en la relación de la persona mayor con su entorno.

Para mejorar en la atención al cliente tenga en cuenta la iluminación, la seguridad y el acceso a la información disponible de su establecimiento.

## Atención de personas con discapacidad visual

- No debe seguir a una persona con discapacidad visual sin decírselo, pues ella se dará cuenta de que la sigue y le creará inseguridad. Si se aleja, avísele.
- No utilice palabras indeterminadas como “esto, aquello, aquí, allí,...” ya que suelen ir acompañadas de gestos que no van a percibir. Debe puntualizar con expresiones que tengan valor como “a tu derecha, delante,...” porque indican una posición concreta y son interpretables.
- Si tuviera que ausentarse momentáneamente de la compañía de la persona, debe situar en un punto concreto (por ejemplo: junto a una mesa, una pared, etc.), nunca en un espacio abierto sin referencias.
- En el caso de que la persona utilice bastón o perro guía, colóquese en el lado opuesto. Advértale de posibles obstáculos que encuentren a su paso.

## Mejorar la visibilidad en el establecimiento

- Tener una buena iluminación natural.
- Disponer de una buena iluminación artificial.
- Instalar luces adecuadas especialmente en los pasillos, zonas oscuras, zonas de acceso o escaleras.
- En zonas oscuras, sustituir lámparas de poca intensidad por lámparas de alta potencia.
- Ofrecer la información en español y en braille siempre que sea posible.

## Mejorar el material impreso de su establecimiento

- Texto en color oscuro sobre fondo claro, evitando hacerlo sobre dibujos o fotografías. En este caso, los textos irán enmarcados y el recuadro tendrá un color parejo para asegurar el contraste.
- Los textos se escribirán preferentemente en letra minúscula.
- La fuente debería ser Sans Serif (no tiene pequeños elementos decorativos): Arial, Arial Narrow, Arial Rounded MT Bold, Century Gothic, Chicago, Helvetica, Geneva, Impact, Monaco, MS SansSerif, Tahoma, Trebuchet MS y Verdana.
- Evitar la letra cursiva o el subrayado. Al resaltar es preferible utilizar la negrita.
- El tamaño de la letra debe ser lo mayor posible. En el caso de que sean folletos o material impreso, se recomienda que como mínimo el tamaño de letra sea de 14.
- No utilizar más de dos tipos de letra (uno para los títulos y otro para el cuerpo del texto).
- Se debe asegurar una buena separación de los párrafos.
- El texto debería ir alineado en el margen izquierdo.
- Es recomendable expresar los números en cifras y no en letras: 3 en vez de tres.
- Deberían evitarse los números romanos.

## Disminución de la audición

En las personas mayores la pérdida de la audición es relativamente frecuente y es causada, tanto por enfermedades del oído (tapón, otitis, etc.) como por cambios relacionados con el envejecimiento. La pérdida de la audición es bilateral, de comienzo paulatino y afecta más y más precozmente en sonidos agudos; también provoca interferencias en la comprensión de conversaciones en ambientes ruidosos.

## Mejorar la audición en el establecimiento

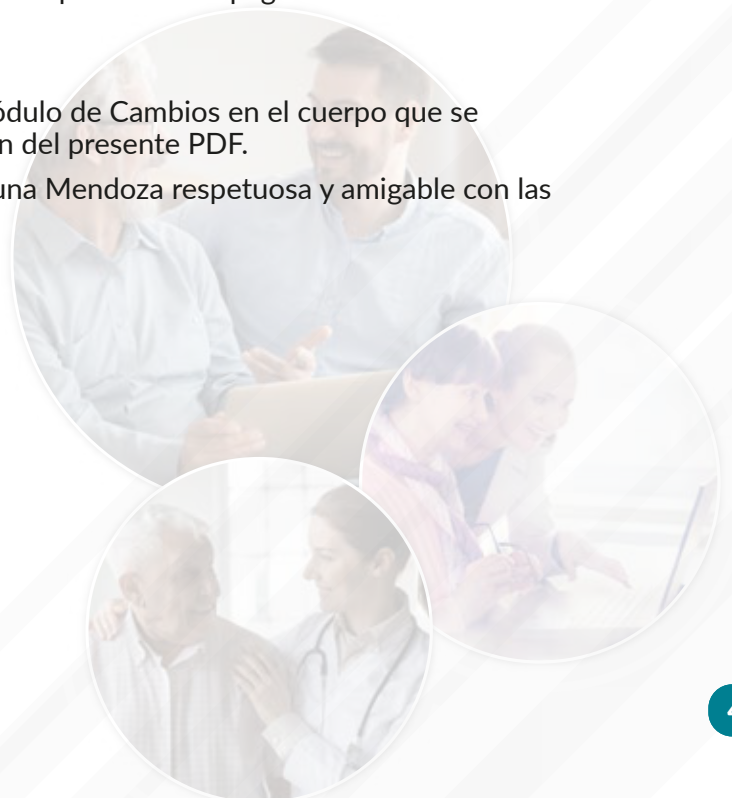
- Reducir el volumen de la música. La música alta es una dificultad añadida para todas las personas.
- La música ambiental a menudo resulta ser “ruido de fondo”; considerar el impacto que la música tendrá en la capacidad para llevar a cabo conversaciones. Se recomienda establecer unas horas sin música y/o áreas tranquilas, como mesas o zonas específicas.
- Utilizar distintas opciones para reducir el ruido: paredes gruesas con buena insonorización, ventanas con cristales dobles, apague o sustituya ventiladores, maquinaria que genere ruido, mantenga cerradas las puertas y ventanas que dan a espacios ruidosos.
- Si usted realiza una reforma, incluir sistemas de absorción del sonido e insonorización.
- Para la comunicación oral, hablar de forma clara y repetir siempre que sea necesario.
- Disponer de información sobre la oferta de su establecimiento en papel.

Toda la información la podrán encontrar en la [Guía Provincial para hacer su Comercio Amigable con las Personas Mayores](#) y que está disponible en la página del Gobierno de Mendoza.

Te invitamos a completar la evaluación del módulo de Cambios en el cuerpo que se encuentra disponible en la web a continuación del presente PDF.

Gracias por sumarte y ayudarnos a construir una Mendoza respetuosa y amigable con las personas mayores.

*Seamos siempre  
amigables*



## Anexo

- Guía para hacer su comercio amigable con las personas mayores  
<https://drive.google.com/file/d/1Gop8PsaKgtvynTLVzmSWcftpDnw6njK/view>
- Ley 24240, Defensa del Consumidor de la República Argentina.  
[https://drive.google.com/file/d/13b7ZOrOWN7p7KHNSwH\\_3qxswwALaD1rh/view](https://drive.google.com/file/d/13b7ZOrOWN7p7KHNSwH_3qxswwALaD1rh/view)
- Ley provincial 5547, Defensa del Consumidor de Mendoza.  
[https://drive.google.com/file/d/1G9KHlkCnzZkqczNgakRbV\\_\\_YnQx88IDU/view](https://drive.google.com/file/d/1G9KHlkCnzZkqczNgakRbV__YnQx88IDU/view)
- Ley provincial 9337, prioridad de atención a personas adultas mayores, mujeres, embarazadas y/o personas gestantes y personas con discapacidad y/o movilidad reducida.  
<https://drive.google.com/file/d/1JmjSThq0YRyxueB9-7qPRovBwsar7YxT/view>
- Ley provincial 9099 - Código de contravenciones de la provincia de Mendoza.  
<https://www.mendoza.gov.ar/gobierno/codigo-contravencional-de-mendoza-2/>
- Ley nacional 27360, Protección de los derechos humanos de los adultos mayores.  
<https://drive.google.com/file/d/1f0BqRjItRsiWRBAHT9PknohIIVCMk1pZ/view>

## Bibliografía

**Guía de amabilidad para establecimientos. Comercio y restauración. Gobierno Vasco.**  
<https://euskadilagunkoia.net/images/guia-formacion-establecimientoES4.pdf>





**Guía de comercios amigos de las personas mayores. Buenos Aires Ciudad.**  
<https://buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat/noticias/se-presento-la-guia-de-comercios-amigos-de-las-personas-mayores>

**Guía de comercio amigable con las personas mayores ayuntamiento de Zaragoza**  
<https://www.zaragoza.es/contenidos/sectores/mayores/guia-comercio-amigable16.pdf>







## Datos útiles




### Dirección de Atención Adultos Mayores

-  Patricias Mendocinas 973, Ciudad de Mendoza
-  Teléfono: (0261) 4294666
-  Whatsapp: <https://wa.me/5492612785090> - +549 2612785090
-  Correo Electrónico: [adultosmayores@mendoza.gov.ar](mailto:adultosmayores@mendoza.gov.ar)

### Redes sociales

-  Facebook:  
<https://www.facebook.com/AdultosMayoresMendozaOficial/>
-  Instagram  
<https://www.instagram.com/adultosmayoresmendoza>
-  Twitter  
<https://twitter.com/AMayoresmza?s=09>
-  YouTube  
<https://www.youtube.com/c/AdultosMayoresMendoza>

### Dirección de Defensa del Consumidor

-  Av. Pedro Molina 161, Ciudad de Mendoza
-  Teléfono: 148 opción 3
-  Correo electrónico: [148@mendoza.gov.ar](mailto:148@mendoza.gov.ar)