

PRÁCTICAS DE BUEN TRATO  
A LAS PERSONAS MAYORES  
EN LOS COMERCIOS

# Módulo III

## *Buenas prácticas en la atención*



Profesional:  
Lic. Tatiana González Cuzi



*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:**

Lic. Tatiana González Cuzi



## Introducción

La presente capacitación pretende acercar distintas recomendaciones para que los comercios puedan adaptarse, y así, ayudar a construir una Mendoza amigable y respetuosa con las personas mayores.

En este módulo se desarrollarán algunas recomendaciones para lograr brindar un servicio de calidad a las personas mayores, teniendo en cuenta diversos aspectos psicológicos.

El buen trato consiste en establecer una relación satisfactoria entre personas, dar y recibir buen trato no tiene edad, es una forma positiva de relación, consideración, reconocimiento que implica reconocer al otro de igual a igual. Es universal para todas las personas y el respeto de los derechos.

Una Ciudad amiga de las personas mayores es aquella que promueve la autonomía, independencia, seguridad y participación de las personas mayores en su comunidad. La calidad de vida de las personas mayores se ve determinada por distintos factores, uno de ellos, el acceso a bienes y servicios.

En este punto los comercios minoristas constituyen un sector clave en el desenvolvimiento de la vida cotidiana de las personas mayores y brindar un buen servicio al cliente es valorar las necesidades de las personas mayores, proveer un trato preferencial, ofrece información detallada sobre los productos y tener en consideración sus características.

Un comercio amigable con las personas mayores es un comercio cercano; que contribuye a crear una ciudad más cómoda y confortable para ellas y por tanto, para toda la ciudadanía; es, además, aquel que tiene una sensibilidad y actitud de mejora constante en la atención a las personas mayores

## Edadismo y viejismo

El “edadismo” es la tercera causa de discriminación en el mundo (OMS), es definido como un estereotipo, prejuicio y discriminación hacia las personas de ciertas edades debido a la afectación o deterioro natural de su salud.

La edad es una de las primeras cosas que observamos en otras personas. El edadismo surge cuando la edad se utiliza para categorizar y dividir a las personas por atributos que ocasionan daño, desventaja o injusticia y menoscaban la solidaridad intergeneracional.

Al edadismo se suma el viejismo que es definido como el conjunto de prejuicios, estereotipos y discriminaciones que se aplican a las personas mayores exclusivamente en función de su edad.

Para erradicar estas prácticas sociales debemos, en primera instancia identificar nuestras prácticas Viejistas en la vida cotidiana que se trasladan al ámbito laboral, por ejemplo en el lenguaje. Tendemos a infantilizar y disminuir a las personas mayores, llamándoles viejitos, viejitas, abuelos o abuelita, los reducimos a un único rol social. Por lo tanto, se recomienda dirigirse a una persona mayor por señor o señora, la opción ideal es preguntar su nombre y referirnos según nos lo indiquen

## Recomendaciones para mejor el trato

- Para la comunicación oral, hablar de forma clara y de frente, brindando un trato amigable.
- Evitar la sobreprotección y la subestimación
- Repetir en caso de que no se haya escuchado/entendido.
- Si la persona mayor está acompañada dirigirse siempre a ambos, no sólo a su acompañante.
- Antes de ayudar hay que preguntar si necesita o quiere ayuda y de qué forma.
- Asegurarse que el cliente ha comprendido su mensaje.
- No le interrumpa si no ha terminado la frase, a pesar de que sepa lo que va a decir.
- Hay que ser prudentes con el contacto físico y evitar tocar a las personas y a sus productos de apoyo (bastón, silla de ruedas) sin su consentimiento, ya que estos forman parte de su espacio personal.

### **En caso de encontrarse con una persona con olvido, desorientación, alteración en el razonamiento, en la comprensión, y/o cambios de comportamiento. Usted debe:**

- Hablarle con tranquilidad, despacio y con paciencia, recordarle dónde se encuentra y que se suele hacer ahí.
- Utilizar frases cortas, con lenguaje sencillo.
- Si la persona vuelve al comercio para comprar lo mismo que ya llevó, comentarle que ya realizó la compra con anterioridad, y preguntarle si necesita un poco más.
- Si la persona parece desorientada, aconsejarle que no realice de nuevo la compra.
- En caso de que la persona no sepa seleccionar el dinero para pagar, decirle qué billetes y monedas son necesarios.
- Si la persona mayor sufre de algún cambio de comportamiento o se enoja sin ninguna razón aparente, acercarse de frente, lentamente y hacer contacto visual; no tocarla, tranquilizarla y tranquilizar al resto de los clientes.
- Recurrir a la comunicación no verbal, como una sonrisa puede colaborar en la transmisión de seguridad y cariño.
- En caso de que considere pertinente trate de contactar a algún familiar o allegado para que lo venga a buscar.

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.

## 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/1f0BqRjItRsiWRBAHT9PknohIVCMk1pZ/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)