

GUÍA

Para hacer su comercio amigable
con las personas mayores

Recomendaciones
y consejos para lograr
comercios accesibles
en la atención de las
Personas Mayores



*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

Redacción:

La presente Guía es una adaptación para la provincia de Mendoza basada en las siguientes guías:

- Guía de amigabilidad para establecimientos. Comercios y Restauración dentro de la iniciativa Euskadi Lagunkoia del gobierno Vasco
- Guía para hacer su comercio amigable con las personas mayores” del gobierno de Zaragoza.
- “Guía de comercios amigos” de la Ciudad de Buenos Aires.

Índice

Introducción	3
Qué hacer para tener un negocio amigable	4
Eliminación de barreras.....	6
Visibilidad.....	7
Atención al cliente.....	9
Legislación vigente.....	13
Autoevaluación	14
Datos de contacto	15
Bibliografía	16



Introducción

Argentina es uno de los países con población más envejecida en América Latina y el Caribe, y continúa envejeciendo a un ritmo acelerado. Las proyecciones indican que la proporción de personas de 60 años o más continuará incrementándose hasta alcanzar un 22% en 2050, es decir unos 12,5 millones de personas (Naciones Unidas, 2019).

La expectativa de vida más allá de los 60 años, e incluso por encima de los 80 años ha seguido y se espera que siga aumentando. En Argentina, una persona de 60 años puede esperar vivir, en promedio, 22 años adicionales. Una persona de 80 años puede esperar vivir, en promedio, 9 años más. Se proyecta que hacia el 2050 estos valores pasen a 29 y 12 respectivamente.

La provincia de Mendoza desde el año 2016 comenzó a participar en un programa junto a los municipios de Ciudad, Godoy Cruz, Guaymallén, Las Heras, Luján de Cuyo y Maipú para integrarse a la red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores que pertenece a la Organización Mundial de la Salud.

El programa tiene por objetivo promover el envejecimiento activo e impactar en las políticas públicas vinculadas a salud, trabajo, transporte, pensiones y calidad de vida de las personas mayores.

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, por ello, algunas ciudades pertenecientes a esta Red, conscientes de la necesidad de crear entornos más amigables, han establecido contacto con los comercios de su municipio para sensibilizarlos sobre la situación y de esta manera mejorar la atención que se ofrece, posibilitando asimismo el aumento en sus ventas.

Un buen servicio al cliente valora las necesidades de las personas mayores, provee un trato preferencial, ofrece información detallada sobre los productos y tiene 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.

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

¿Por qué ser un comercio amigable con las personas mayores?

Las personas mayores integran un segmento de consumidores con características y hábitos propios: compras más pequeñas y más frecuentes; algunas personas tienen limitaciones que inciden en sus hábitos de compra y consumo, lo que exige disponer de una oferta comercial más próxima. Esto genera que premien el buen servicio con fidelidad y lealtad, realizando una mayor demanda de productos funcionales ligados a la salud, bienestar, etc.



Para tener en cuenta:

- Es más fácil y asequible de lo que se piensa.
- Algunas medidas no tienen ningún costo monetario.
- Muchas de esas medidas tienen muy bajo costo (ínfimo en relación a las ventajas que produce).

¿Qué tengo que hacer para que mi comercio sea más amigable?

Mejorar la amigabilidad de su comercio con las personas mayores es más fácil y más asequible de lo que piensa. Este documento contiene información útil sobre cómo adaptarse a las necesidades de sus clientes mayores y ofrece sugerencias de mejora a muy bajo coste, incluso sin coste alguno añadido.

A continuación se detallan las pautas y recomendaciones para brindar un servicio de calidad a todas las personas y en especial a las personas mayores.

Recomendaciones divididas en 4 secciones

1. **Eliminación de barreras.**
2. **Visibilidad.**
3. **Atención al cliente.**
4. **Legislación vigente.**

1. Barreras edilicias

Nos referimos a barreras edilicias a cualquier traba, obstáculo o impedimento que dificulte o impida a la persona realizar su actividad cotidiana, libremente, con seguridad y comodidad.

Pérdida de movilidad

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.

2. Visibilidad

La iluminación, la tipografía y el sonido adecuados son elementos fundamentales para una experiencia positiva del cliente adulto mayor, ya que la visión y audición son los sentidos más afectados por el envejecimiento.

Disminución de la visión

El proceso del envejecimiento normal del ojo conlleva deterioro visual, si a esto se le suman enfermedades degenerativas el problema se agrava. La función visual se ve alterada con el paso del tiempo en la agudeza visual, el campo visual, las alteraciones de la musculatura interna del globo ocular, del contraste, del color, etc. 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.

Recomendaciones para la 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.

Recomendaciones para mejorar la visibilidad de las personas mayores 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.

Consejos para 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.



Se debe evitar la letra cursiva o el subrayado. En caso de querer resaltar algún aspecto 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).



Mejor lectura



Peor lectura

Se debe asegurar una buena separación de los párrafos.



Mejor lectura
Mejor lectura



Peor lectura
Peor lectura

El texto debería ir alineado en el margen izquierdo.



Mejor lectura



Peor lectura

Es recomendable expresar los números en cifras y no en letras: 3 en vez de tres.



\$ 1.113



Mil ciento trece pesos

Deberían evitarse los números romanos.



\$ 1.113



MCXIII

3.

Atención al cliente.

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.

Recomendaciones para mejorar la audición de las personas mayores 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.

Atención al cliente.

- Priorizar la atención en las filas, Ley provincial 9337. (ver punto 5, legislación vigente)
 - Se valora el contacto directo
 - Brindar un trato amigable y buen asesoramiento.
 - Capacitar al personal en el trato hacia las personas mayores (trabajar prejuicios, evitar la sobreprotección y la subestimación).
 - Hablar con claridad y de frente, con la cara bien iluminada para facilitar la lectura labial.
 - 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

- Antes de ayudar hay que preguntar si necesita o quiere ayuda y de qué forma podemos hacerlo mejor.
- En el momento de dar el vuelto, es recomendable ser claro y con movimientos concretos.
- Ofrecer ayuda para la lectura en voz alta, si la persona lo necesita.
- Asegurarse que el cliente ha comprendido su mensaje. Puede hacerlo preguntándole y si no es así intente explicarlo de otra forma más sencilla.
- 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.
- Debe colocarse frente a la persona, nunca detrás ni en una posición que le obligue a girar.
- Situarse a cierta distancia para no obligarla a levantar la cabeza.
- Al subir y bajar escaleras, ubíquese un escalón por debajo de la persona.
- Potenciar las vías de comunicación específicas para personas mayores, orientar las acciones de marketing y publicidad.
- Ofrecer servicio de entrega a domicilio en la medida de lo posible.
- Pequeños cambios, grandes diferencias
- Disponer de asientos con respaldo y apoyabrazos.
- Disponer de un dispenser de agua y vasos.
- Contar con lupa para que la persona mayor pueda leer los precios, detalles del producto, menú, promociones, etc.
- Si puede, ayúdelos a transportar objetos o paquetes, o facilitarle un canasto, etc.

Recomendaciones para la atención de casos especiales

En caso de encontrarse con una persona con

Olvido, desorientación, dificultades para resolver problemas, alteración en el razonamiento y de la planificación, dificultad de comprensión, dificultad de expresión y/o Cambios de comportamiento.

- 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.
- Dar el vuelto despacio, contabilizando el dinero y entregando cada billete. Si la persona parece no entendernos, se recomienda hacerle preguntas cuyas respuestas sean SÍ o NO.
- Si muestra dificultad para comunicarse, no hablar por la persona, dejarla que diga lo que nos quiera transmitir.
- 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.

4. Legislación vigente

Ley 24240 - Defensa del Consumidor de la República Argentina.

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

Ley provincial 5547, Defensa del Consumidor de Mendoza.

<https://www.mendoza.gov.ar/consumidores/wp-content/uploads/sites/45/2017/10/ley-provincial-de-defensa-del-consumidor.pdf>

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://www.erreius.com/Legislacion/documento/20210910141814278/ley-9337-prioridad-en-la-atencion-de-adultos-mayores-personas-gestantes-y-personas-con-movilidad-reducida#:~:text=El%20establecimiento%20privado%20que%20brinde,de%20exigencia%20de%20dicha%20prioridad>

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://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/proteccion-de-los-derechos-humanos-de-los-adultos-mayores>

Autoevaluación

Es el momento de autoevaluar su establecimiento, marque con una cruz la respuesta correcta.

- ¿Dispone de un buen acceso (puertas anchas, rampa)? _____ SÍ NO
- ¿Posee un sector de descanso (silla)? _____ SÍ NO
- ¿Realiza orientación o asesoramiento en las compras? _____ SÍ NO
- ¿Su música de fondo está a bajo volumen? _____ SÍ NO
- ¿Su iluminación es suficiente? _____ SÍ NO
- ¿Su material gráfico posee letras grandes? _____ SÍ NO
- ¿Tiene a mano una lupa? _____ SÍ NO
- ¿Acepta pedidos y/o consultas telefónicas? _____ SÍ NO
- ¿Realiza entregas a domicilio? _____ SÍ NO
- ¿Permite el uso del sanitario a los clientes? _____ SÍ NO
- ¿Ofrece descuentos y ofertas para las personas mayores? _____ SÍ NO
- ¿Sus precios son claros y legibles? _____ SÍ NO
- ¿La información que brinda en sus carteles y promociones es clara, detallada y veraz? _____ SÍ NO

Si sus respuestas fueron SÍ en su mayoría, su negocio es AMIGABLE.

Si no es así tenemos una nueva pregunta:

¿Está dispuesto a incorporar mejoras a su negocio?

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

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

Bibliografía

Guía de amabilidad para establecimientos. Comercio y restauración. Gobierno Vasco.

<https://www.euskadilagunkoia.net/images/guia-formacion-establecimientoES4.pdf>

Guía de comercios amigos de las personas mayores. Buenos Aires Ciudad.

[https://www.buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat/noti-](https://www.buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat/noticias/se-presento-la-guia-de-comercios-amigos-de-las-personas-mayores)

[cias/se-presento-la-guia-de-comercios-amigos-de-las-personas-mayores](https://www.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>

